



bucher✦suter

Migration in die Cloud

Der praxisnahe Leitfaden
für Contact Center

2026 EDITION

PUBLIC





Inhaltsverzeichnis	
Warum Cloud und warum gerade jetzt?	4
Anleitung zum Gebrauch dieses Leitfadens	4
Hindernisse bei der Migration in die Cloud	5
Phase 1: Einschätzung der Migrationsbereitschaft	6
Sicherheits- und Compliance-Beurteilung	6
Analyse der Infrastruktur und technischen Kompatibilität	6
Dokumentation des operativen Arbeitsablaufs	6
Kosten-Nutzen-Analyse und geschäftskritische KPIs	7
Betriebliche Kontinuitätsplanung	7
Überblick der Optionen	8
Public Cloud	8
Hybrid Cloud	9
Private Cloud	9
Entscheidungsrahmen: Die Wahl Ihrer Cloud-Strategie	10
Phase 2: Strategische Migrationsplanung	12
1. Wahl der Migrationsmethode	12
2. Migration-Roadmap erstellen	13
3. Umfassendes Risikomanagement und Notfallplanung	14
4. Checkliste zur Vorbereitung der Migration anlegen	15
Phase 3: Migration und Go-Live	16
Faktencheck	16
Komplettes Rollout	16
Testing-Checklist: Unverzichtbares	17
What happens after migration?	18
Häufige Stolperfallen bei der Migration	19
Erfolgsgeschichten aus der Praxis	20
Bluebeam	20
Wingo	20
Helvetia	21
Mit Migrationspartnern zusammenarbeiten	22
Fragen an einen Migrationspartner	22
Den richtigen Cloud-Partner auswählen	22
Die Migrationsmethode von Bucher + Suter	23

Warum Cloud und warum gerade jetzt?

Globale Tech-Leader brauchen das Gleiche wie Contact-Center-Teams: Flexibilität, um sich an wechselnde Geschäftsanforderungen anzupassen.

Diese Fähigkeit ist entscheidend, besonders in einer technologischen Landschaft, die sich in den nächsten drei bis fünf Jahren stark verändern wird. Besonders wenn es um KI-Dienste geht. Schon heute lösen Automatisierungssysteme mehr als **70 % aller Tier-1-Support-Anfragen** in führenden Unternehmen.

Bis 2028 erwarten Service-Leader, dass **70 % der Kundenservice-Prozesse** auf Mobilgeräten beginnen und abgeschlossen werden, und zwar ausschliesslich über dialogorientierte Assistenten von Drittanbietern.

Gleichzeitig verändert sich auch das Kundenverhalten. Ja, ein immer grösserer Teil der Tier-1-Support-Journeys findet in automatisierten Kanälen statt. Doch **64 % der Kunden** bevorzugen

es nach wie vor, wenn Unternehmen keine KI im Kundenservice einsetzen.

Zu guter Letzt dürfen wir auch die Serviceteams nicht vergessen, die mit der Bewältigung all dieser Veränderungen betraut sind. Ebenso wenig sollten wir die anderen Geschäftsbereiche übersehen, die so eng mit dem Contact-Center-Betrieb verflochten sind, wie IT, Compliance und FinOps.

All dies mit veralteten Systemen, überholten Arbeitsabläufen und ineffizienten Prozessen zu bewältigen, ist ein Risiko, das immer weniger Unternehmen eingehen wollen. Doch so vielversprechend eine Cloud-Migration auch sein mag, der Prozess ist mit potenziellen Hindernissen behaftet.

90 % der globalen Tech-Leader planen, ihre Cloud-Strategie in den nächsten zwei Jahren zu verändern.

Anleitung zum Gebrauch dieses Leitfadens

Die Empfehlungen in diesem Guide basieren auf der umfassenden Erfahrung von Bucher + Suter mit Cloud-Migrationen in Contact Center. Auch wenn jedes Arbeitsumfeld etwas anders ist, vermittelt dieser Leitfaden ein vollständiges Bild davon, was eine erfolgreiche Migration erfordert. Dieser Leitfaden dient als Referenz und als Grundlage für die Realisierung der Kernziele der Cloud-Migration:

- 

Operative Kosten reduzieren und vorhersehbare monatliche Betriebsausgaben erzielen
- 

Proaktiv statt reaktiv handeln, wenn es um Veränderungen geht
- 

Customer Experience verbessern durch schnellere Reaktionszeiten und bessere Self-Service-Optionen
- 

Zukunftssicherheit schaffen mit KI-gestützten Innovationen und fortschrittlichen Automatisierungen
- 

Operative Agilität erhöhen durch bedarfsbasierte Skalierbarkeit, schnelle Feature-Implementierung und weniger Infrastrukturabhängigkeiten
- 

Amortisationszeit verkürzen, wenn neue Technologien eingeführt werden, um Service-Erlebnisse zu verbessern

Hindernisse bei der Migration in die Cloud

- ### Technische Komplexität

Eine Migration bedeutet, dass bisherigen Systeme, Integrationen, Netzwerkanforderungen und individuelle Anpassungen zusammenkommen. Hinzu kommen die Komplexitäten der Datenmigration, die oft unterschätzt werden.
- ### Betriebliche Kontinuität

Contact-Center-Teams müssen jederzeit die Up- und Downtime, die Notfallwiederherstellungsplanung und mögliche Risiken für Dienstunterbrechungen im Blick behalten. Ein einziger Fehltritt kann die Markentreue erheblich beeinträchtigen.
- ### Zeitplanung und Durchführung

Für Unternehmen kann es schwierig sein, Migrationsfenster zu koordinieren, Zeitdruck realistisch einzuschätzen und notwendige Ressourcen zuzuweisen.
- ### Sicherheit, Regeln und Konformität

In sensiblen oder stark regulierten Bereichen müssen Migrationspläne Aspekte wie Datenschutz und Datensouveränität, Zugriffskontrolle und Sicherheitsbedenken berücksichtigen.
- ### Auswahl des Anbieters

Entscheidungsträger sind zu Recht vorsichtig, wenn es um langfristige Beziehung zu Anbietern geht, insbesondere im Hinblick auf Zuverlässigkeit und Supportqualität nach der Migration.
- ### Fehlende Kompetenzen

Viele Contact Center verfügen nicht über die internen Ressourcen oder das Know-How, um Cloud Management, Benutzer-(Agent-) Onboarding, Training und Upskilling selbst zu bewältigen.

Phase 1: Einschätzung der Migrationsbereitschaft

Führen Sie ein Bereitschaftseinschätzung durch, um Lücken in Ihrer aktuellen Infrastruktur, Technologie, Ihren Prozessen und Ihrer Unternehmenskultur zu identifizieren. Die Bewertung sollte Folgendes umfassen:

✓ Sicherheits- und Compliance-Beurteilung

BEISPIEL	MASSNAHMEN	UMFANG
Ein Gesundheitswesen benötigt HIPAA- oder BSI-C5-Compliance, was eine End-to-End-Verschlüsselung für Patientengespräche und eine sichere Authentifizierung für Remote-Agenten erfordert.	- Aktuelle Compliance-Anforderungen dokumentieren (HIPAA, BSI-C5, GDPR, PCI-DSS) - Anforderungen an Datenklassifizierung und Datenschutz identifizieren - Bestehende Security Protocols und Lücken erfassen	Sicherheitsanforderungs-dokumente

✓ Analyse der Infrastruktur und technischen Kompatibilität

BEISPIEL	MASSNAHMEN	UMFANG
Ein Finanzunternehmen mit einem Legacy-CRM benötigt Custom APIs, um einen nahtlosen Datentransfer zur neuen Cloud-Plattform sicherzustellen.	- Vollständiges Systeminventar erstellen (Hardware, Software, Integrationen) - Abhängigkeiten von bestehenden Anwendungen bewerten	Fachliche Architekturbewertung

✓ Dokumentation des operativen Arbeitsablaufs

BEISPIEL	MASSNAHMEN	UMFANG
Ein E-Commerce-Retailer überführt sein VIP-Eskalationsverfahren in die Cloud und bewahrt dabei den historischen Kontext über alle Kanäle hinweg.	- Aktuelle Arbeitsabläufe von Agenten und Prozesse abbilden - Customer Journey Touch - Kritische operative Abhängigkeiten identifizieren	Aktuelle Prozessübersicht

✓ Kosten-Nutzen-Analyse und geschäftskritische KPIs

BEISPIEL	MASSNAHMEN	UMFANG
Ein Telekommunikations-unternehmen stellt fest, dass sich 450.000 Euro an Hardware-Upgrades vermeiden lassen, und erzielt über fünf Jahre hinweg 22 % Einsparungen durch vorhersehbare Cloud-Kosten.	- Total Cost of Ownership (TCO) berechnen (aktuell vs. Cloud) - Geschäftskritische KPIs festlegen (z. B. NPS, Zufriedenheit der Agenten) - Sicherstellen, dass KPIs in die TCO-Berechnung einfließen 5-Jahre-Kostenvergleich erstellen (unter Berücksichtigung von Upgrades, Sicherheitsanforderungen und neuen Features) - Verborgene Kosten wie IT-Infrastruktur, Personalaufwand und Einsparpotenziale identifizieren	Finanzielle Bewertung der Auswirkungen

✓ Betriebliche Kontinuitätsplanung

BEISPIEL	MASSNAHMEN	UMFANG
Ein Energieversorger in sturmgefährdeten Regionen nutzt die integrierte geografische Redundanz seines Cloud Contact Centers über mehrere Provider-Datenzentren hinweg und betreibt zusätzliche Standorte für die Notfallwiederherstellung in anderen Regionen, um auch bei extremen Wetterereignissen einen ununterbrochenen Kundenservice sicherzustellen.	- Uptime-Anforderungen und SLAs definieren - Anforderungen für Notfallwiederherstellung bewerten - Grafische Redundanz planen	Auflagen zur Geschäftskontinuität

Überblick der Optionen

Public, Private, oder Hybrid?

Public Cloud

Eine Infrastruktur, die sich im Besitz eines Dritten befindet und über das Internet auf einer gemeinsam genutzten, mandantenfähigen Basis bereitgestellt wird.

🔍 Vorteile

- Keine Investitionsausgaben erforderlich
- Pay-as-you-go-Preismodell
- Ressourcen können schnell hoch- oder heruntergefahren werden
- Schnelle Bereitstellung und kurze Markteinführung

🛡️ Regulatorische Aspekte

- Spezialisierte Umgebungen verfügbar (z. B. GDPR, FedRAMP)
- Erfordert sorgfältige Konfiguration für PCI-DSS, SOX, HIPAA
- Shared-Responsibility-Modell bei der Security

🏠 Gängige Plattformen

- Webex (Contact Center, Connect, Calling, AI)
- Agentforce Contact Center

✓ Ideal für

- Unternehmen jeder Grösse, von Start-ups bis Enterprise
- Organisationen mit variablem Arbeitsaufwand
- Unternehmen, die Innovation und Geschwindigkeit priorisieren
- Firmen, die minimalen IT-Management-Aufwand anstreben

Hybrid Cloud

Eine Integration von lokalen Systemen mit Public/Private Cloud in einer einheitlichen Umgebung.

🔍 Vorteile

- Workload placement flexibility
- Cost optimization across environments
- Gradual migration capability
- Balance between compliance and innovation

⚙️ Komplexitätsfaktoren

- Unterschiedliche Sicherheitsmodelle
- Umgebungübergreifende Verwaltung
- Erforderliche Datensynchronisation
- Netzwerkanforderungen
- Unterschiedliche Skill-Anforderungen

⚙️ Gängige Konfigurationen

- Kritische Systeme On-Prem, variable Arbeitsaufwände in der Public Cloud
- Transaktionsverarbeitung lokal, Analytics in der Cloud
- Lagersysteme On-Prem, E-Commerce in der Cloud

✓ Ideal für

- Unternehmen mit Legacy-Systemen, Priorität liegt auf Kostenoptimierung
- Gemischte stabile/variable Arbeitslasten
- Bedarfs einer schrittweisen Cloud-Migration
- Geringe Anforderungen an Latenz + Skalierbarkeit

Private Cloud

Eine spezialisierte Rechenressourcen für eine einzelne Unternehmung, lokal oder gehostet.

🔍 Vorteile

- Vollständige Kontrolle über den Speicherort und Datenzugriff
- Verbesserte Sicherheitskonfigurationen
- Vollständige Compliance-Management-Fähigkeit
- Gewährleistung der Datensouveränität

🏠 Gängige Plattformen

- Webex Contact Center Enterprise
- Agentforce Contact Center (verfügbar via Hyperforce)

⚙️ Branchenbeispiele

- Banken: Zentrale Systeme
- Gesundheitswesen: Integrierte elektronische Patientenakten
- Produktion: IP-Schutz für Designs

⚙️ Gängige Betriebsmodelle

- On-Premises: Maximale Kontrolle, hohe Investition
- Gehostet: Verwaltet von Anbietern (zum Beispiel b+s Cloud)
- Virtuelle Private Cloud: Isolierte Public-Cloud-Segmente

✓ Ideal für

- Unternehmen mit strengen Compliance-Anforderungen
- Öffentliche Verwaltung, Finanzwesen, Gesundheitswesen
- Organisationen mit Anforderungen an Datensouveränität

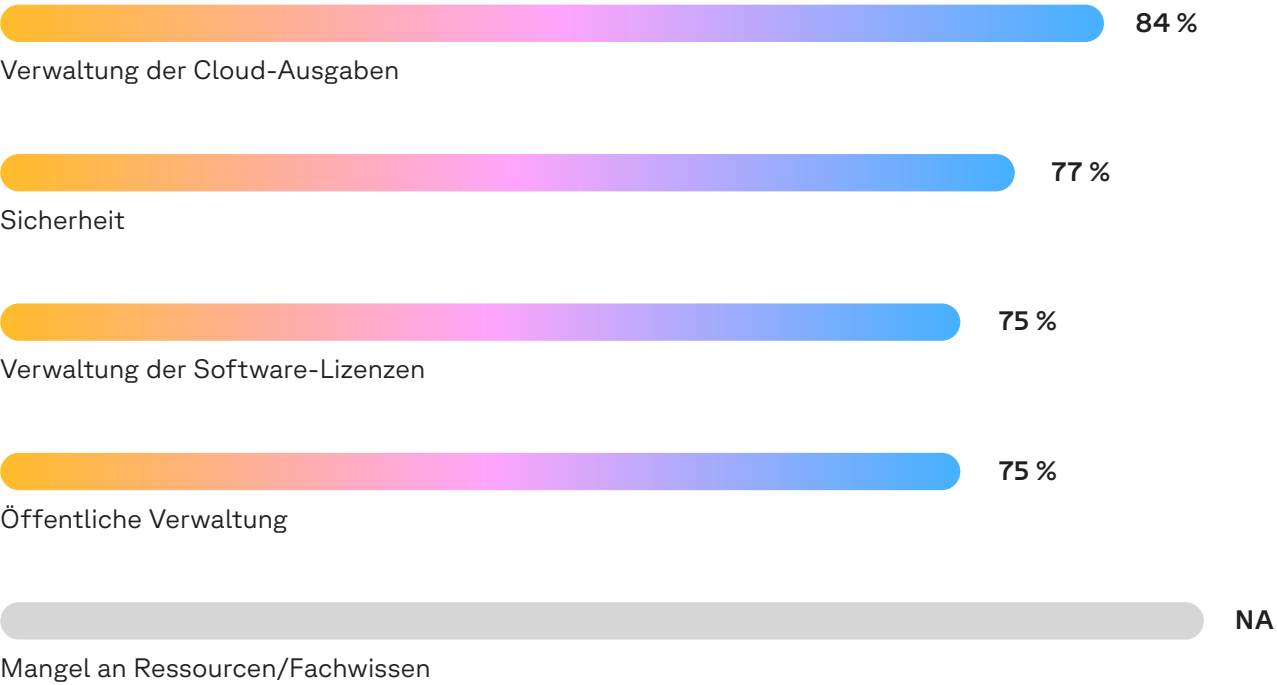
Entscheidungsrahmen: Die Wahl Ihrer Cloud-Strategie

Die Entscheidung zwischen Public, Private und Hybrid Cloud hängt im Wesentlichen von zwei Faktoren ab:



Heute betreiben mehr als 30 % aller Contact Center noch vollständig On-Premises-Infrastrukturen. Einige dieser Infrastrukturen werden in stark regulierten Branchen eingesetzt, was eine Cloud Migration zusätzlich erschwert.

Andere Organisationen möchten bestehende Herausforderungen innerhalb ihrer aktuellen Cloud- oder Hybrid-Cloud-Umgebungen überwinden. Zur Orientierung finden Sie hier einige der grössten Herausforderungen im Jahr 2025 laut einer aktuellen Studie:



73 %

der Unternehmen betreiben heute eine Hybrid-Cloud-Infrastruktur

53 %

nutzen mehrere Provider, um Preisvorteile, spezifische Features oder die Vermeidung von Anbieterabhängigkeit zu erreichen.

Wesentliche Aspekte

	Public	Private	Hybrid	
Startkapital und professionelle Dienstleistungen	\$0–\$200k	\$500k–\$5M	\$250k–\$2M	Investition & Kosten
Monatlicher Betrieb	\$5k–\$100k+	\$20k–\$200k+	\$15k–\$150k+	
Personalbedarf	1–5 Spezialisten	5–20+ Spezialisten	3–15 Spezialisten	
Migrationskosten	\$50k–\$500k	\$200k–\$2M	\$150k–\$1M	
Netzwerk/Verbindung	enthalten	\$5k–\$50k/Monat	\$10k–\$75k/Monat	
Bereitstellung	Tage bis Wochen	3–12 Monate	2–6 Monate	Zeit & Effizienz
Skalierungszeit	Minuten	Stunden bis Tage	Minuten bis Stunden	
ROI	3–6 Monate	18–36 Monate	12–24 Monate	
Wartung	Minimal	Minimal	Moderat	
Kostenvorhersehbarkeit	Variabel	Fix	Gemischt	Vorteile
Skalierbarkeit	Unlimitiert	Unlimitiert	Flexibel	
Sicherheit	Geteilt	Komplett	Selektiv	
Einhalten der Compliance	Moderat	Einfach	Einfach	
Innovation	Schnellste	Moderat	Moderat	
Notfallwiederherstellung	Integriert	Flexibel	Flexibel	
Bindung an Anbieter	Hoch	Moderat	Moderat	
Kleinunternehmen Named Agents: 50–150 Interaktionen je Monat: 50K–150K	\$350k–\$750k	\$2.2M–\$4.4M	\$1.9M–\$3.8M	5-Jahres-Gesamtkosten
Mittlerer Markt Named Agents: 300–1,000 Interaktionen je Monat: 150K–2M	\$1.33M–\$2.75M	\$5.7M–\$12.5M	\$5.3M–\$11.2M	
Grossunternehmen Named Agents: 1,000+ Interaktionen je Monat: 2M+	\$6.3M–\$15.7M	\$15.5M–\$22M	\$12.4M–\$16.5M	

Phase 2: Strategische Migrationsplanung

Die Einschätzung sollte mit der nächsten entscheidenden Phase fortgesetzt werden: die Strategische Migrationsplanung. In diesem Schritt können Organisationen ihre Migrationsstrategie auf ihre individuellen Anforderungen abstimmen. Am Ende dieser Phase sollten Sie über das passende Verfahren, einer klar definierten Migration-Roadmap und nachvollziehbare Zeitpläne verfügen.

Ebenso wichtig ist es, dass Ihre Teams sich über Rollen, Verantwortlichkeiten und die Definition von Erfolg einig sind.

1. Wahl der Migrationsmethode

Es folgt ein kurzer Überblick über die drei gängigsten Migrationsmethoden für Contact Center:

Methode	Vorteile	Nachteile	Zeitplan
Lift-and-Shift	- Schnelle Migration - Minimale Änderungen - Minimale Unterbrechungen - Geringere Anfangskosten	- Aktuelle Anwendungen können in der Cloud höhere Betriebskosten verursachen - Mögliche Leistungseinbussen oder Betriebsprobleme - Potenzielle Sicherheitslücken	3–6 Monate
Phasenweise	- Gut geeignet für komplexe Umgebungen und Risikominderung - Geschäftskontinuität - Lern- und Optimierungsmöglichkeiten - Flexibilität und Anpassungsfähigkeit	- Verlängerter Zeitplan und erhöhter Ressourcenaufwand - Doppelte Systemwartungskosten - Komplexität der Integration - Potenzielle Migrationsmüdigkeit	6–12 Monate
Kompletter Wechsel	- Ersatz von Legacy-Systemen - Vollständige Modernisierung - Maximale Cloud-basierte Vorteile - Zukunftssichere Architektur - Optimale Leistung und Kosteneffizienz - Keine Einschränkungen durch Legacy-Systeme	- Höchster Kosten- und Ressourcenaufwand - Erhebliche Komplexität und Risiken - Qualifikationsanforderungen - Betriebsunterbrechungen - Risiko einer Überdimensionierung	12–18 Monate

2. Migration-Roadmap erstellen

Ihre Migration-Roadmap sollte klar definierte Phasen, Meilensteine und Erfolgskriterien (KPIs) enthalten. Zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren gehören:

- Förderung durch Führungskräfte und klare Verwaltungsstrukturen
- Ein dediziertes Migrationsteam mit Cloud-Expertise
- Effektives Change-Management und transparente Kommunikation
- Umfassendes Testing in jeder Phase
- Kontinuierliche Überwachung und Optimierung

Phase	Meilensteine	Erfolgskriterien
Recherche & Einschätzung (Monate 1-2)	- Vollständige Bestandsaufnahme des Anwendungsportfolios - Migrationskandidaten und Abhängigkeiten - Bewertung der technischen und geschäftlichen Bereitschaft	100 % der Anwendungen katalogisiert und kategorisiert - Risikobewertung für alle kritischen Systeme abgeschlossen - TCO-Analyse mit prognostizierten Kosteneinsparungen - Abstimmung mit den Stakeholdern (>90 % Zustimmung)
Strategie & Planung (Monate 2-3)	- Migrationsansatz pro Anwendung (6 R's) - Auswahl des/der Cloud-Anbieter(s) und der Infrastruktur - Detaillierter Migrationsplan und Ablauf	- Genehmigung der Geschäftsleitung - Dokumentierte Sicherheits- und Compliance-Anforderungen - Ressourcenplan (Team, Budget, Tools) - Identifizierte Pilotanwendungen
Aufbau (Monate 3-4)	- Einrichtung einer Cloud-Landing-Zone - Konfiguration von Netzwerk, Sicherheit und IAM - Aufsetzen von CI/CD-Pipelines und Überwachung	- Standardkonforme Cloud-Umgebung - Implementierung von Sicherheits-Baselines - Einrichtung der Verbindung - Dashboard zur Betriebsüberwachung
Hauptmigration (Monate 5-12)	- Welle 1: Nicht kritische Anwendungen (20 %) - Welle 2: Geschäftsanwendungen (40 %) - Welle 3: Kritische Systeme (40 %)	<2 Std. Ausfallzeit pro Anwendung - Keine Datenverluste 95 % termingerechte Migrationen - Kostenoptimierung zur Erreichung der angestrebten Einsparungen
Optimierung & Modernisierung (Monate 12-18)	- Implementierung von Auto-Scaling und Cloud-basierten Funktionen - Reformierung ausgewählter Anwendungen - Stilllegung veralteter Infrastruktur	- Reduzierung der Betriebskosten - Verbesserung der Reaktionszeiten von Anwendungen 100 % der Legacy-Systeme ausser Betrieb genommen - Optimierung der Ausgaben gemäss den Zielen

3. Umfassendes Risikomanagement und Notfallplanung

Was sind die potenziellen Risiken Ihres spezifischen Migrationsplans? Wie gehen Sie mit einem Rollback oder einer Notfallreaktion um, falls erforderlich? Hier ist eine Checkliste für die Notfallplanung von entscheidender Bedeutung.

Risikobewertung

Technische Risiken

- Backup- und Wiederherstellungsverfahren getestet (RTO <4 Std.)
- Anwendungsabhängigkeiten zugeordnet und validiert
- Performance-Grundlagen dokumentiert
- Sicherheitslücken bewertet

Geschäftsrisiken

- Wartungsfenster genehmigt
- Kundenkommunikationsplan fertig
- Integrationsrückfälle identifiziert
- Compliance-Anforderungen überprüft
- Schulung und Bereitschaft der Mitarbeiter

Rollback-Verfahren

Rollback-Bereitschaft

- DNS-Rollback-Verfahren dokumentiert
- Datenbank-Rollback-Skripte getestet
- Schritt-für-Schritt-Ablaufbuch erstellt
- Validierungs-Checkpoints definiert
- PTSN-Rollback-Plan vorhanden

Trigger points

- Datenkorruption
- Leistung <70 % der Ausgangswerte
- Sicherheitsverstoss
- Ausfallzeit >2 Std.

Notfallmassnahmen

Notfallteam

- Primäre Kontakte identifiziert (Cloud/Sicherheit/DB/Geschäft)
- Verfügbarkeit der Entscheidungsträger bestätigt
- Eskalationsmatrix definiert (L1: 0–30 Min. | L2: 30–60 Min. | L3: 60+ Min.)
- War-Room-Bridge etabliert
- Kommunikationsvorlagen genehmigt

Kritische Sicherheitsvorkehrungen

Datenschutz

- Parallelbetrieb von mind. 48 Std.
- Skripte zur Datenvalidierung bereit
- Abgleichverfahren dokumentiert

Kostenkontrolle

- Budgetwarnungen bei 80 % Grenzwert
- Grenzen für automatische Skalierung konfiguriert
- Notabschaltverfahren bereit

Tests abgeschlossen

- DR-Übung durchgeführt
- Rollback in Nicht-Produktionsumgebung getestet
- Leistungsstandards festgelegt
- Sicherheitsscan bestanden

4. Checkliste zur Vorbereitung der Migration anlegen

Auf der Checkliste sind drei Bereiche besonders wichtig:

Vorbereitung und Training des Teams

- ☐ Migrationsteam mit klar definierten Rollen
- ☐ Schulungsprogramme für Mitarbeitende
- ☐ Kommunikationsprotokolle

Strategie zur Anwendungsmigration

- ☐ Einsatz des 7-R-Frameworks
- ☐ Priorisierung der zu migrierenden Anwendungen
- ☐ Planung von Integrationstestprotokollen

Planung der Datenmigration

- ☐ Zuordnung von Datenquellen und -zielen
- ☐ Planung der Datenbereinigung und -validierung
- ☐ Verfahren zur Sicherung und -wiederherstellung

Phase 3: Migration und Go-Live

Der Erfolg und die Effizienz der tatsächlichen Migration hängen stark von der Arbeit in den vorherigen Phasen ab. Während der Migration und des Go-Live gibt es Schritte, die Sie unternehmen können, um zu analysieren, zu optimieren und Risiken zu minimieren.

Faktencheck

Viele Contact-Center-Teams beginnen ihre Migration mit einer Pilotphase. In dieser Phase wird eine begrenzte Migration in einer kontrollierten Umgebung durchgeführt. Der Fokus liegt dabei meist auf spezifischen Testgruppen und Fallstudien, um Anwendungen zu validieren und potenzielle Herausforderungen frühzeitig zu erkennen. Ein Pilot kann unter anderem folgende Punkte aufdecken:

Integrationsprobleme
zwischen Cloud und bestehenden Systemen oder Anwendungen.

Funktionslücken
die Workarounds erfordern oder nicht essentielle Legacy-Funktionen offenlegen.

Workflow-Störungen
die die Auswirkungen auf migrierte Arbeitsabläufe aufzeigen.

Skills- und Schulungsanforderungen
über die ersten Analysen hinaus (z. B. Dashboards für Supervisoren und Echtzeit-Coaching).

Auswirkungen aufs Kundenerlebnis
wie Kunden auf die Veränderungen reagieren oder ob neue Abläufe zu Verwirrung führen.

Neue Anforderungen
in der Cloud-Umgebung, etwa bei der Authentifizierung oder Data Residency.

Komplettes Rollout

Unabhängig von der gewählten Methode lohnt es sich, die Migration in Phasen oder Wellen durchzuführen.

1. Risikoarme Abteilungen (z. B. interne Teams oder kleinere Büros)
2. Kundenorientierte Teams/Serviceebenen, die Routineanfragen bearbeiten
3. Wertvolle Kundensegmente und komplexe Arbeitsabläufe

Zwei Erfolgsfaktoren sind dabei entscheidend: Systemleistung und Benutzerfreundlichkeit. Letzteres spielt besonders dann eine grosse Rolle, wenn die Cloud-Migration Teil einer umfassenderen KI- gesteuerte Transformation ist. Wie reagieren Support-Agenten auf die erweiterte Automatisierung im Tier-1-Support?

Und wie nehmen Kunden diese Veränderungen wahr?

Testing-Checklist: Unverzichtbares

☐

Live-Call-Testing

- Erster Kundenanruf erfolgreich
- Alle Warteschleifen empfangen
- Keine unterbrochenen Anrufe
- Sprachqualität bestätigt

☐

Agent-Login-Prüfung

- Alle Agenten angemeldet
- Richtige Skills zugewiesen
- Schichten abrufbar
- Tools zugänglich

☐

Echtzeit-Datenfluss

- Kundendaten eingefügt
- Queue-Statistiken aktualisiert
- Dashboards angezeigt
- Keine Synch-Verzögerungen

☐

Systemleistung

- Reaktionszeiten der SLA
- Stabiler CPU/Speicher
- Keine Error-Peaks
- Ausreichende Bandbreite

☐

Integrationen

- CRM verbunden und aktualisiert
- WFM ruft Daten ab
- Qualitätsaufzeichnung aktiv
- Zahlungsabwicklung live

☐

Routing

- Anrufe an die richtigen Agenten
- Prio-Weiterleitung funktioniert
- Overflow aktiv
- Aussendienst aktiv

☐

Reporting

- Erfassung der heutigen Daten
- Historische Berichte zugänglich
- Keine Datenlücken
- Metriken werden berechnet

☐

Kommunikation

- Voice-Funktion
- E-Mail-Funktion
- Chat-Funktion
- SMS-Funktion
- Soziale Netzwerke

☐

Geschäftskontinuität

- Überwachung durch Supervisor
- Aufzeichnungen zugänglich
- Keine Kundenbeschwerden
- SLAs werden eingehalten

☐

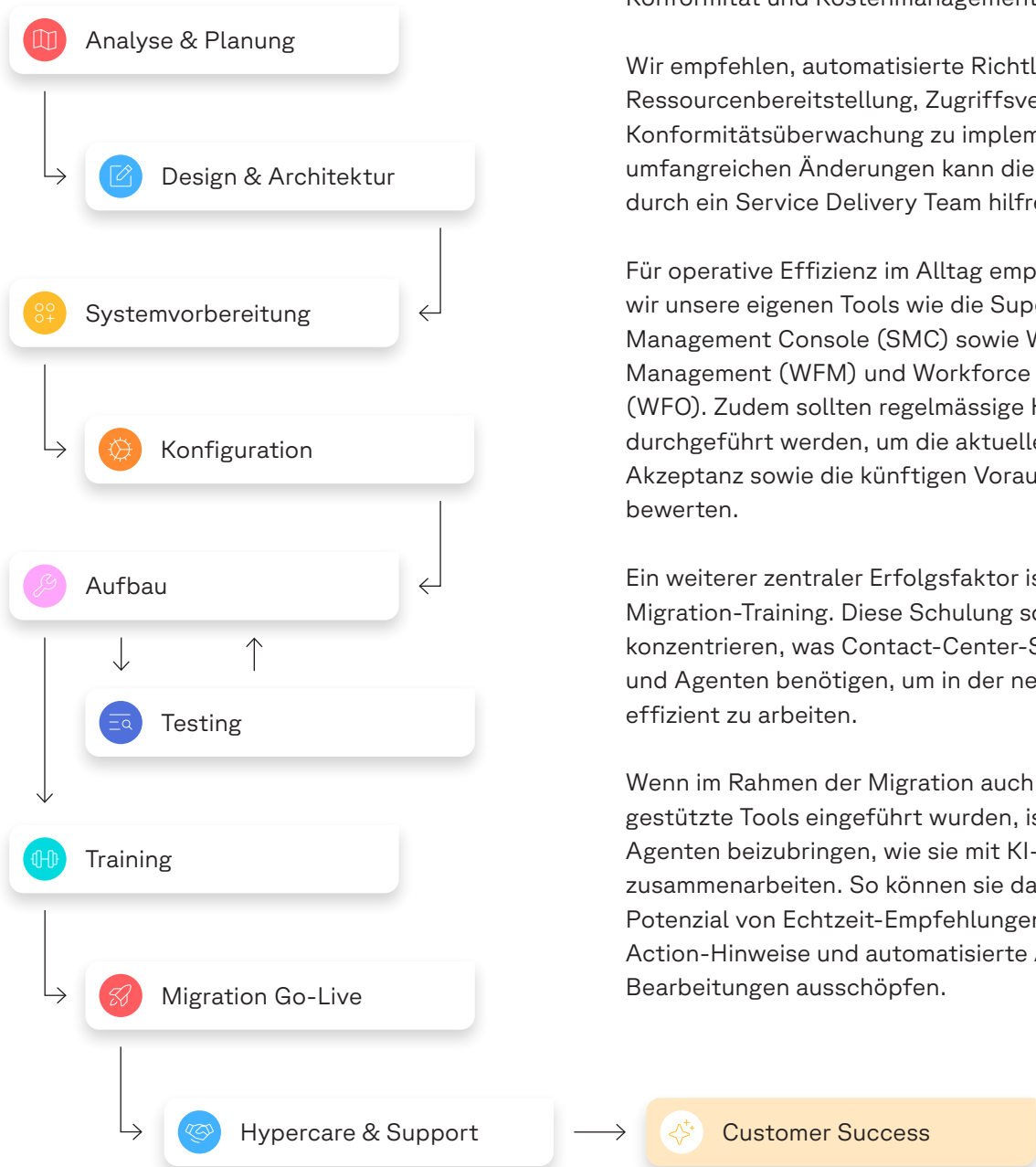
KI-Bots

- Verhalten und Interaktion der Bots getestet

Was geschieht nach der Migration?

Die ersten 90 Tage nach der Migration sind erst der Anfang. Wie Sie die Post-Migration Phase gestalten, hat einen entscheidenden Einfluss darauf, wie gut Ihre Cloud-Investition die erwarteten Ergebnisse liefert.

Schätzungen zufolge werden etwa 21 % der Ausgaben für Unternehmens-Cloud-Infrastruktur durch ungenutzte Ressourcen verschwendet.



Bei Bucher + Suter bezeichnen wir diese Phase als „Customer Success“-Phase. Sie konzentriert sich auf die Leistungsüberwachung, Optimierung, Benutzerschulung und Steuerung. Gerade die Steuerung gewinnt zunehmend an Bedeutung, da sich die IT-Budgets von Unternehmen immer stärker in Richtung Cloud verschieben. Die Public Cloud erfordert eine Steuerung, die Innovation und Kontrolle in Balance hält und Themen wie Sicherheit, Konformität und Kostenmanagement integriert.

Wir empfehlen, automatisierte Richtlinien für Ressourcenbereitstellung, Zugriffsverwaltung und Konformitätsüberwachung zu implementieren. Bei umfangreichen Änderungen kann die Unterstützung durch ein Service Delivery Team hilfreich sein.

Für operative Effizienz im Alltag empfehlen wir unsere eigenen Tools wie die Supervisor Management Console (SMC) sowie Workforce Management (WFM) und Workforce Optimization (WFO). Zudem sollten regelmässige Kontrollen durchgeführt werden, um die aktuelle Leistung und Akzeptanz sowie die künftigen Voraussetzungen zu bewerten.

Ein weiterer zentraler Erfolgsfaktor ist das Post-Migration-Training. Diese Schulung sollte sich darauf konzentrieren, was Contact-Center-Supervisoren und Agenten benötigen, um in der neuen Umgebung effizient zu arbeiten.

Wenn im Rahmen der Migration auch KI-gestützte Tools eingeführt wurden, ist es wichtig, Agenten beizubringen, wie sie mit KI-Assistenten zusammenarbeiten. So können sie das volle Potenzial von Echtzeit-Empfehlungen, Next-Best-Action-Hinweise und automatisierte After-Call-Bearbeitungen ausschöpfen.

Häufige Stolperfallen bei der Migration

Die Migration in die Cloud verläuft nicht immer genau nach Plan. Studien zu cloudbasierten Tools für das Ressourcenmanagement in Unternehmen zeigen, dass solche Transformationen im Durchschnitt 30 % länger dauern als ursprünglich geplant. Variabilität in Budget, Zeitplan und Ergebnis betrifft mehr als 60 % der Unternehmen, die solche Projekte durchführen. Die gleichen Risiken gelten auch für Contact-Center-Migrationen.

Kostenüberschreitungen

Probleme bei der Speicherung von Daten in der Cloud sind weit verbreitet und häufig kostspieliger als erwartet. Schon der Datentransfer kann teurer sein als kalkuliert, ebenso wie die Anwendungsmigration und Ausfallzeiten.

Sicherheitsaspekte

Fehlkonfigurationen während der Migration können Schwachstellen schaffen. Viele Organisationen unterschätzen das Shared-Responsibility-Model und gehen fälschlicherweise davon aus, dass der Cloud-Anbieter die gesamte Sicherung abdeckt.

Verwaltung

Ohne ein klare Rahmenbedingungen kann eine Migration in die Cloud zu Shadow-IT, duplizierten Diensten und schwer nachvollziehbaren Kosten führen. Definieren Sie klare Richtlinien für Ressourcenbereitstellung, Überwachung und Kostenkontrolle, um das zu vermeiden.

Kompetenzlücken

Viele Organisationen unterschätzen die Lernkurve und das spezialisierte Wissen, das für die Implementierung und Nutzung einer Cloud-Architektur erforderlich ist. Investieren Sie in die Weiterbildung Ihrer Mitarbeitender, um eine bessere Einarbeitung zu erreichen, oder ziehen Sie externe Cloud-Spezialisten hinzu.

Zustimmung des Betriebsrats

In europäischen Märkten kann die Zustimmung des Betriebsrat unerwartete Verzögerungen verursachen, insbesondere wenn die Migration personenbezogene Daten oder Mitarbeiteranalysen betrifft. Viele Unternehmen unterschätzen, wie viel Zeit die Abstimmung und Genehmigung von Data-Governance-Richtlinien in Anspruch nimmt, wenn diese Mitarbeiterdaten betreffen.

Erfolgsgeschichten aus der Praxis

Eine erfolgreiche Cloud Migration kann enorme Vorteile freisetzen. Sie schafft die Grundlage für den Einsatz von KI-Diensten, was laut Schätzungen zu einer **30 % Steigerung der operativen Effizienz** führen kann. Dazu gehören Voice AI, Natural Language Processing (NLP), Predictive Analytics, Generative AI (GenAI) und Agentic AI.

Bluebeam



Herausforderung	Lösung	Ergebnis
- Legacy On-Premises Cisco CCX nicht skalierbar - Systemlimiten beeinträchtigen die Servicequalität - Bedarf an Flexibilität und modernen Cloud-Funktionen	- Migration von einer On-Premises-Cloud-Lösung innert 6 Monaten - Nutzung der vorhandenen Integrationserfahrung von b+s Connects	- Zeit- und Ressourceneinsparungen - Gesteigerte Produktivität der Agenten - Verbesserte Skalierbarkeit für zukünftiges Wachstum - Nahtlose Salesforce-Integration
Fazit: Die Cloud-Migration versetzte Bluebeam in die Lage, weiter in die APAC-Märkte zu expandieren und neue Innovationen im Bereich der Bautechnologie voranzutreiben.		

Wingo



Herausforderung	Lösung	Ergebnis
- Ineffizienz bei Agenten durch instabiles Legacy-System - Mangelnde Sprachqualität schadet der Zufriedenheit - Begrenzte Skalierbarkeit aufgrund veralteter On-Premises-Lösung	- Komplette Migration zu Webex Contact Center - Benutzerdefinierte API-Integrationen - Verbesserte Supervisor-Dashboards - Fertigstellung innert 6 Monaten	- Durchschnittliche Reduktion der Antwortzeit um 10+ Sek. - Keine Beschwerden bei der Sprachqualität - Echtzeit-Überwachung für Supervisoren - KI-bereite Plattform
Fazit: Die Transformation von Wingo zeigt, wie die Cloud-Migration sowohl die Erfahrung der Agenten als auch die Kundenzufriedenheit sofort verbessern kann.		

Helvetia



Herausforderung	Lösung	Ergebnis
- Schliessung des Datenzentrums bis Ende 2023 - Komplexe Migration von Cisco UCCE zur Cloud - Anforderungen der Microsoft-Teams-Telefonintegration	- Phasenweiser Hybridansatz - Betriebswartung des Schweizer Datenzentrums - Umstellung auf Webex Contact Center mit Teams-Integration	- Einhaltung der Schweizer Datenschutzbestimmungen - Nahtlose Salesforce-CTI-Integration - Einsatz von GPT-basierten Bots zur Automatisierung
Fazit: Die frühzeitige Einführung von Webex Contact Center durch Helvetia zeigt, wie Branchen den Übergang zur Cloud erfolgreich bewältigen und gleichzeitig die Sicherheit gewährleisten können.		

Mit Migrationspartnern zusammenarbeiten

Fragen an einen Migrationspartner

- Wie sieht die Erfolgsbilanz Ihres Unternehmens bei ähnlichen Projekten in unserer Branche aus?
- Können Sie Referenzen, Bewertungen und Ergebnisse von früheren/aktuellen Kunden vorlegen?
- Wie gehen Sie vor, um unsere geschäftlichen Anforderungen und Ziele zu verstehen?
- Welche Integrationsmöglichkeiten gibt es für dieses Produkt mit anderen bestehenden Systemen?
- Wie steigern Sie den Wert? Welche Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen können wir erwarten?
- Wie und wie oft wird Ihr Team den Leistungsstand kommunizieren?
- Wie gehen Sie mit Änderungen des Projektumfangs oder der Anforderungen um?
- Wer wird für unser Konto zuständig sein, um die Kommunikation nach dem Erwerb zu erleichtern?
- Wie sieht Ihr Prozess für regelmässige Check-ins und Fortschrittsberichte aus?
- Können Sie einen detaillierten Plan für die Phase nach der Migration vorlegen?
- Wird Ihr Team an relevanten Strategie- und Planungssitzungen teilnehmen?
- Wie gehen Sie mit kontinuierlicher Verbesserung und Feedback-Schleifen um?
- Wie lange dauert es, bis Sie auf Supportanfragen reagieren?

Den richtigen Cloud-Partner auswählen

Was Sie suchen und was Sie vermeiden sollten.

Red flags

- Überwältigende, fragmentierte Erfahrung**
...will alles, ist aber am Ende unzuverlässig.
- Begrenzte Skalierbarkeit, Basisfunktionen**
...kann nicht mit dem Unternehmen wachsen oder komplexe Anforderungen erfüllen.
- Wartungsintensiv, komplizierte Einrichtung**
...erfordert ständigen Aufwand und Fachwissen.
- Veraltete Systeme, mangelnde Innovation**
...gefangen in veralteter Technologie und unfähig, sich weiterzuentwickeln.
- Zu teuer, Ressourcen-raubend**
...mit komplexer Preisgestaltung und Instandhaltung.

Green flags

- Bewährte Zuverlässigkeit mit **99.99% Betriebszeit** und sicherer Infrastruktur.
- Nahtlose Integration** in geschäftskritische Unternehmensanwendungen, massgeschneidert auf Ihre Arbeitsläufe und skalierbar.
- Personalisierte Implementierung** + Schulung; Kontinuierlicher Kundenerfolg, Support, Updates.
- Zukunftsorientiert mit **KI und Echtzeit-Einblicken**, verpflichtet zu stetiger Verbesserung.
- Kostengünstig, wartungsarm, optimiert Ressourcen, **transparente Preisgestaltung, einfache Wartung.**

Die Migrationsmethode von Bucher + Suter

Bei Bucher + Suter haben wir bereits zahlreiche Organisationen erfolgreich durch die Migration begleitet. Wir bieten flexible Optionen, die selbst für stark regulierte Branchen wie Finanz- und Gesundheitswesen geeignet sind.

Einschätzung & Planung	Umfassende Workshops, in denen die technische Infrastruktur, die Geschäftsziele und die Integrationsanforderungen bewertet werden, um massgeschneiderte Roadmaps zu erstellen.
Implementierungsrahmen	Phasenweise Einführung, beginnend mit Testgruppen, Aufrechterhaltung einer starken Projektsteuerung durch regelmässige Lenkungsausschüsse und Gewährleistung einer nahtlosen Integration in bestehende Systeme wie Salesforce und lokale Zahlungsabwickler.
Support & Optimierung	Betreute Serviceleistungen, darunter proaktive Überwachung, regelmässige Optimierungsprüfungen und strategische Beratung zur Einführung neuer Funktionen wie KI und erweiterte Analysen.

**Ein erster Schritt zum Erfolg**

Bei Bucher + Suter wissen wir, wie wichtig es ist, für den Kunden stets einen Schritt weiterzugehen. Die datengetriebene Weiterentwicklung von Contact-Center-Erlebnissen und der kontinuierliche Anspruch, diese zu verbessern, gehören zu unseren zentralen Werten.

**Technologiepartner**

Unsere Partnerschaften sind ein wesentlicher Bestandteil unseres Geschäfts. Von Technologiepartnern, deren Innovationen unsere Lösungen prägen, bis hin zu Vertriebspartnern und Wiederverkäufern, die unsere Software nutzen, um marktführende Contact-Center-Lösungen zu entwickeln, jede Partnerschaft bereichert die Struktur unseres Unternehmens.





**Über Bucher + Suter**

Mehr als 400 Kunden und über 200.000 Contact-Center-Agenten in über 60 Ländern profitieren von unserer langjährigen Cisco-Expertise. Mit mehr als 120 Contact-Center-Spezialisten implementieren und unterstützen wir intelligente Omnichannel-Cloud-Contact-Center. Darüber hinaus entwickeln wir marktführende CRM-Connectors für Salesforce Voice, Microsoft Dynamics und ServiceNow sowie Contact-Center-Business-Intelligence-Software, damit Sie den maximalen Nutzen aus ihren Investitionen ziehen können.

Buchen Sie Ihre Cloud-Migration-Beratung

Hier klicken →

22 Migration in die Cloud: Der praxisnahe Leitfaden für Contact Center