

Widerstandsfähigkeit von Call-Centern: Eine Fallstudie von Citrix

Wie der Citrix Tech Support seine Business Continuity Strategie durchgesetzt hat

Citrix Technical Support nutzte während der COVID-19-Pandemie Citrix Workspace, damit Hunderte von Mitarbeitern in China und Japan per Remote-Zugriff arbeiten können. In diesem Whitepaper wird beschrieben, wie wir den Business Continuity Plan mit minimaler Beeinträchtigung unseres Geschäfts und unserer Kunden implementiert haben. Wir haben die Sicherheit unserer Mitarbeiter gewährleistet, während unsere Leistungskennzahlen auf einem hohen Niveau blieben.

Eine stetige Verbindung zu den Kunden ist im digitalen Business äußerst wichtig


Um im digitalen Zeitalter erfolgreich zu sein, muss Ihr Unternehmen rund um die Uhr und an jedem Tag mit Ihren Kunden vernetzt sein. Häufig wird dies von Unternehmen im Einzelhandel erwartet, wo Ausfallzeiten direkt zu Umsatzverlusten führen. Jedoch steht jede Branche letztendlich vor dieser Herausforderung und Ausfälle können gravierende Folgen haben. Neben dem nicht erzielten Umsatz können Ausfallzeiten negative Auswirkungen auf Ihre Marke, Ihren Ruf, Ihren Gewinn und zukünftige Geschäftschancen haben.

Business Continuity wird oft als nebensächlich angesehen, bis einmal ein Störfall eintritt

Es gibt zahlreiche Störfaktoren, die zu Ausfallzeiten führen können, darunter Naturkatastrophen, Pandemien, Cyberangriffe, Hardwarefehler und Stromausfälle. Forrester Research fand heraus, dass bei 75 % aller Organisationen in den letzten fünf Jahren ihr Business Continuity Plan zum Einsatz kam. Die häufigsten Gründe waren extreme Wetterbedingungen oder IT-Ausfälle.¹

Es ist schwierig, sich auf Ausfälle vorzubereiten, denn Sie müssen:

- **Den Wert Ihrer Continuity Strategie richtig einschätzen und ihre Effektivität messen.** Investitionskosten für Ihre Continuity Strategie können in einigen Fällen hoch sein, aber die Kosten für Ausfallzeiten können diese noch übersteigen. Wenn Sie die Auswirkungen von Ausfallzeiten auf das Geschäft besser verstehen, können Sie sicherstellen, dass Investitionsausgaben für die Business Continuity ihrem Wert entsprechen. Wenn es zu Ausfällen kommt, müssen Sie die Effektivität Ihres Plans messen, damit Sie Ihre Strategie stetig verbessern können.
- **Sowohl die Disaster Recovery als auch die Business Continuity sicherstellen.** Ein Business Continuity Plan (BCP) stellt sicher, dass Ihre Organisation selbst bei größeren Ausfällen weiterhin ihre Services bereitstellen und Unternehmensprozesse am Laufen halten kann. Ein BCP ist umfassend und detailliert. Es muss unter anderem festgelegt sein, wo Mitarbeiter arbeiten, wenn der Hauptstandort nicht zugänglich ist, wie Sie mit Kunden und Anbietern kommunizieren oder wie Sie Mitarbeiter und Ressourcen einteilen. Ein Teil des BCP beschäftigt sich mit der Disaster Recovery (DR). Bei dieser geht es darum, wie Sie nach einem schweren Vorfall zurück zum Normalbetrieb gelangen. Ein Disaster Recovery Plan legt fest, welche die unternehmenskritischen Anwendungen, Daten und zugehörigen Systeme sind, sowie die Prozesse und Vorgänge, um diese im Notfall wiederherzustellen.



Laut einem vor Kurzem erschienenen Bericht von Forrester gaben **88 %** aller Unternehmen mit dokumentierten BCPs an, dass sie im Rahmen ihrer Strategie Technologien für den Remote-Zugriff einsetzen.¹

Referenz: So stellt Citrix die Continuity für den Tech Support im Asien-Pazifik-Raum sicher

Citrix hat ein spezielles technisches Support-Team im Asien-Pazifik-Raum/Japan (APJ). Dieses besteht aus Eskalations- und Support-Technikern sowie anderen notwendigen Mitarbeitern, die mit Kunden in der Region arbeiten. Unsere Support-Dienstleistungen im Asien-Pazifik-Raum werden in mehreren Sprachen angeboten, darunter Mandarin, Kantonesisch, Japanisch und Koreanisch. Zu den täglichen Aufgaben des Teams gehört es, Kunden beim Eröffnen und Abwickeln von Support-Tickets zu unterstützen, Fälle falls nötig zu eskalieren und mit dem Produkt-Management zusammenzuarbeiten, um sicherzustellen, dass Kunden auf dem Laufenden gehalten, Probleme schnell gelöst und Tickets geschlossen werden.

Citrix Workspace unterstützt Ihre Support-Technologie

Support-Techniker von Citrix können auf eine große Auswahl an Endgeräten zurückgreifen und sie nutzen Citrix Workspace, um Anwendungen und Daten sicher zu nutzen und ihre Aufgaben zu erledigen. Alle Mitglieder des APJ-Support-Teams greifen über Citrix Workspace auf ihre Labor-Umgebung und das CRM-System zu. Im Labor, welches mit Citrix Virtual Apps and Desktops erstellt wurde und darüber gehostet wird, werden Kundenszenarien und -probleme nachgebildet. Die Bereitstellung des CRM-Systems mit seinen vertraulichen Kundendaten wird mit Citrix Workspace abgesichert, sodass Datenverlust verhindert wird. Das Team nutzt die in Citrix Workspace verfügbaren Softphones für die Anrufverteilung.

Citrix setzt seinen Continuity Plan in die Tat um, um COVID-19-Ausfälle zu managen

COVID-19 hat sich in vielerlei Hinsicht auf Unternehmen auf der ganzen Welt ausgewirkt. Citrix ist da keine Ausnahme. Als Teil unseres Business Continuity Plans in APJ mussten unsere Eskalationstechniker und Support-Teams in China und Japan von zu Hause aus arbeiten. Da die Teammitglieder bereits hauptsächlich mit Citrix Workspace arbeiten, greifen sie auch weiterhin auf die gleiche Weise auf wichtige Anwendungen wie das CRM-System oder ihre Labor-Umgebung zu. Die Anrufverteilung war dank der über Citrix Workspace bereitgestellten Softphones nicht beeinträchtigt.

Citrix Support KPIs

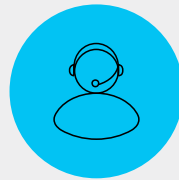
- Wie schnell Teams zunächst auf Fälle eingehen
- Eingehende vs. geschlossene Support-Anfragen
- Anzahl der Fälle, die für längere Zeit nicht bearbeitet wurden
- Net Promoter Score (NPS), ein Messwert für die Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit

In Zahlen ausgedrückt: Der Wert der Technologie und Continuity Strategie von Citrix



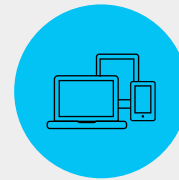
20 % aller Unternehmen werden jedes Jahr einen Störfall haben (Feuer, Hochwasser, Stromausfall, Naturkatastrophe usw.)

80 % dieser Unternehmen werden laut der US-Behörde für Arbeitsstatistik (U.S. Bureau of Labor Statistics) nach ca. einem Jahr verschwinden.



Im Durchschnitt kümmern sich in IT-Call-Centern in den USA **92** Techniker um **21** Support-Tickets pro Tag.

75 % der Anfragen werden per Telefon gestellt, während **25 %** per Fax, Chat, Webseiten oder Social Media gestellt werden.



Unternehmenskritische Anwendungen wie: Kontaktsystem, Ticketsystem und Testumgebung.

Gehen Sie davon aus, dass das durchschnittliche Call-Center bei Störfällen täglich **50 %** an Kapazität verliert, wenn es über keinen Business Continuity Plan (BCP) verfügt.

Call-Center-Ergebnisse für Citrix APJ mit Citrix BCP	Durchschnittliche Auswirkungen auf US-Call-Center ohne BCP
Geschwindigkeit, mit der Erstanfragen aufgenommen werden	
Anrufe werden fast genauso schnell entgegengenommen wie geschlossen.	Die Kosten für den Verlust einer unternehmenskritischen Anwendung werden auf über 5.000 USD pro Minute geschätzt
Verhältnis zwischen eingehenden und geschlossenen Fällen	
Anrufvolumen bleibt gleich.	Wenn das halbe Call-Center ausgefallen ist, verlieren Unternehmen im Durchschnitt 3,6 Millionen Dollar pro Tag .
Nicht bearbeitete Fälle in der Support-Warteschlange	
Mitarbeiterproduktivität bleibt auf dem ursprünglichen hohen Niveau. Teammitglieder können gemeinsam an Problemen arbeiten.	Netzwerk-Ausfallzeiten kosten kleine und mittelständische Unternehmen mindestens 20.000 USD pro Stunde. Bei einer durchschnittlichen Wiederherstellungszeit von 18,5 Stunden sorgt der Produktivitätsverlust für einen Schaden von 185.000 USD pro Tag .
Kundenzufriedenheit	
Der NPS bleibt auf dem gleichen Niveau und es gibt nur minimale Auswirkungen auf Schlüsselindikatoren.	Die Kosten einer Verletzung der SLA betragen 75.000 USD pro Vorfall. Bei 200 nicht beantworteten, durch die SLA abgedeckten Anrufe pro Tag könnte sich das insgesamt auf 15 Millionen USD belaufen.
Mitarbeiterzufriedenheit	
Mitarbeiter sind während der Pandemie bei ihren Familien und arbeiten von zu Hause aus, was ihren physischen und emotionalen Stress verringert.	Wissensarbeiter, die konzentriert arbeiten können, sind bis zu 40-mal produktiver. Wenn 30 % aller Mitarbeiter hochmotiviert sind, verzeichnet das Unternehmen einen Produktivitätsgewinn von 151.000 USD pro Tag.
Zusätzliche Infrastrukturkosten für die Implementierung des BCP	
Keine zusätzlichen Back-End-Infrastrukturkosten. Normaler Betrieb.	Durchschnittliche Kostenpunkte bei der BCP-Implementierung: <ul style="list-style-type: none"> • Zusätzliche Hardware/Cloud-Kapazität zur Unterstützung der Remote-Mitarbeiter • Höhere Kapazität für Remote-Zugriffslösungen wie VPN • Zusätzliche Bandbreite

Die Technologie und Continuity Strategie von Citrix verringert die Auswirkungen von COVID-19 auf den Call-Center-Betrieb

Die Citrix Support-Teams in APJ arbeiten im Rahmen des Business Continuity Plans seit nahezu acht Wochen von zu Hause aus. Bisher gab es kaum Störfälle und die Kosten für das Unternehmen waren gering. Der Umstieg auf den BCP war für die Kunden vollständig transparent. COVID-19 wurde von der WHO als Pandemie deklariert und die Strategie wird auf der ganzen Welt eingesetzt. Dank des Erfolgs in APJ wird derselbe Business Continuity Plan jetzt auch an Standorten in Amerika, Europa und Asien eingesetzt. Die Mitarbeiterproduktivität und unsere Kunden werden nur minimal beeinträchtigt. Dies ist nur möglich dank den Citrix Workspace Lösungen.

¹ Bereiten Sie Ihre Organisation auf eine Pandemie vor. Bericht von Forrester Research Inc., 7. Februar 2020.