

De transitie naar ‘op afstand’ vereist modernisering van het contactcenter

Wanneer u voor uw contactcenter medewerkers op afstand kunt inschakelen, dus medewerkers die niet afhankelijk zijn van locatie, hebt u een veel grotere vijver om in te vissen. Of u kunt uw fysieke kantooruimte inkrimpen.

“Tegen 2024 heeft 30% van de organisaties de activiteiten van hun contactcenters off-premise gemaakt, met 60% meer fulltime-medewerkers op afstand.”

Gartner: Overcome the Top 3 Challenges to Setting Up Contact Center Agents for Remote Working, 26 februari 2021

Contactcentermedewerkers zijn het eerste aanspreekpunt voor uw klanten. Om klanten snel te helpen, moeten ze duidelijk kunnen communiceren via de telefoon en snel toegang hebben tot informatie. Elke hapering in de gesprekskwaliteit of applicatieperformance kan de duur van het gesprek verlengen en de klanttevredenheidsscore verlagen. De mogelijkheid om de prestaties van medewerkers te controleren en te beheren, zorgt ervoor dat u de beste klantervaring biedt.

We weten allemaal hoe belangrijk SLA's en NPS-scores zijn, maar het inwerken van nieuwe medewerkers, het op afstand geven van training en regelmatige teamvergaderingen zijn dat ook. Met de overgang naar een hybride personeelsmodel neemt de complexiteit van uw IT toe. Oudere gedistribueerde netwerkhardware en securityinfrastructuur zijn moeilijk te beheren en up-to-date te houden.

Het overbrengen van contactcenterapplicaties naar de cloud en het decentraliseren van contactcenteractiviteiten zijn belangrijke stappen in de evolutie van contactcenters op langere termijn. Enkele aanbevelingen van Gartner zijn:

- Migreer naar cloudgebaseerde contactcenterplatforms om de schaalbaarheidsproblemen van VPN's te voorkomen. Cloudplatforms hebben voor de meeste contactcenteractiviteiten immers geen VPN nodig. Organisaties die on-premise willen blijven, moeten hun VPN-infrastructuur opnieuw opbouwen om medewerkers op afstand te ondersteunen
- Creëer een veilige omgeving voor de werkstations van medewerkers op afstand door end-to-end security mogelijk te maken met behulp van VDI-tools (virtuele desktopinfrastructuur) en WebRTC-technologie, waar nodig

Hierdoor kunnen ook de infrastructuurkosten van datacenters omlaag. Het bestaande gebruik van oudere VDI- en VPN-technologie kan echter leiden tot moeilijkheden bij het handhaven van de security. Bovendien is de schaalbaarheid beperkt, wat problemen creëert bij uitbreiding. Verder neemt de SaaS-performance af bij gebruik van een VPN. Omdat veel zakelijke klanten ten minste een deel van de infrastructuur on-premise willen houden, hebben ze een beter alternatief nodig voor hun traditionele VPN's en oude infrastructuur. Bovendien kunnen klanten die nog met legacy VDI werken, last hebben van verbindingproblemen op het endpoint.

“In 2024 zullen er meer contactcenter-medewerkers in de cloud werken dan on-premise.”

Gartner: Overcome the Top 3 Challenges to Setting Up Contact Center Agents for Remote Working, 26 februari 2021

Eenzijds betekent dit dat medewerkers op afstand niet meer hoeven te hebben dan een thin client, een internetverbinding, een browser voor WebRTC en een softphone om hun contactcentersoftware 'as a service' te gebruiken. Maar de afhankelijkheid van wifi thuis met wisselende

internetsnelheden maakt het voor de IT-afdeling heel lastig om problemen met de applicatieperformance op te lossen, zo zonder zicht op het thuisnetwerk van medewerkers. Voor de beste VoIP- en UCaaS-ervaring hebben medewerkers hoogwaardige bandbreedte en directe connectiviteit (lokale internet-breakout) vanuit huis nodig, omdat hun apps gevoeliger zijn voor jitter, verlies en latency. Als het thuisnetwerk niet de security biedt die grote organisaties wel hebben, moet ook de data- en applicatiebescherming in de vorm van een service worden aangeboden om medewerkers op afstand alsnog te beschermen tegen gevaren.

Een betere ervaring voor medewerkers bevordert de productiviteit en klanttevredenheid

Als op afstand wordt gewerkt, zijn goede samenwerkingstools onmisbaar om ervoor te zorgen dat teams verbonden blijven. Medewerkers snel inwerken en opleiden zonder goed plan over hoe ze altijd een consistente ervaring kunnen hebben, kan extra druk uitoefenen op de IT-afdeling en de organisatie.

Citrix Workspace biedt veilige toegang met Citrix Virtual Apps and Desktops service en Secure Workspace Access. Citrix Workspace biedt medewerkers:



- Eén uniforme ervaring die sterk lijkt op die van apps voor de consumentenmarkt. Deze ervaring is beschikbaar op alle devices die ze gebruiken: desktops, laptops, mobiele devices, eigen devices en devices van de werkgever, en daarmee kunnen ze zich in één keer en veilig aanmelden bij ál uw apps
- Veilige toegang tot alle apps (Windows, SaaS, webapps) zonder complexiteit. SSO biedt veilige toegang tot alle apps en bestanden die medewerkers nodig hebben, waar ze ook werken, zonder dat ze allerlei verschillende wachtwoorden nodig hebben
- Een vanuit de cloud aangeboden browser, gehost door Citrix, laat medewerkers zonder enige beperking op internet gaan

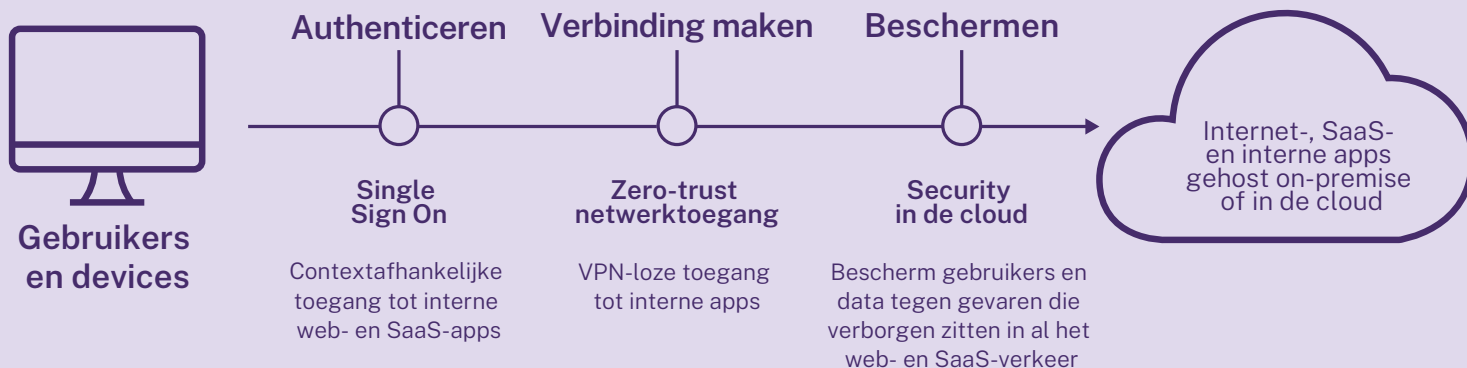
Hoe groter de afstand tussen de medewerkers en de apps die ze gebruiken, hoe slechter de kwaliteit wordt onder invloed van latency. De weinig efficiënte routing bij traditionele backhauling naar een datacenter, om langs die weg de cloud te bereiken, maakt het lastig om uitgaand internetverkeer te beveiligen. Citrix SD-WAN optimaliseert het verkeer op een intelligente manier en stuurt het verkeer rechtstreeks naar de cloudapps van de medewerkers, wat resulteert in een betere ervaring. Citrix SD-WAN is in staat om spraak- en ander SaaS-verkeer te identificeren en lokaal uit te splitsen om minder latency en minder risico te hebben. Door gebruik te maken van draadloze 4G LTE-connectiviteit naast breedband, hebben medewerkers voldoende bandbreedte en hoeven ze zich geen zorgen te maken over storingen in het netwerk. De IT-afdeling configureert de Citrix SD-WAN 110 appliance vooraf en stuurt deze snel en op schaal naar de medewerkers op afstand.

Citrix SD-WAN integreert naadloos met Citrix Virtual Apps and Desktops service om de beste gebruikerservaring te bieden, met een maar liefst vijfmaal betere performance. Ingebouwde integratie met de admin workflow van Citrix Virtual Apps and Desktops service vereenvoudigt de implementatie en configuratie voor een snelle migratie en maakt een einde aan de afhankelijkheid van VPN's. SD-WAN is in staat om realtime virtueel verkeer van Citrix automatisch te prioriteren boven ander minder belangrijk virtueel verkeer. Om een spraakervaring te garanderen zonder verlies, wordt de servicekwaliteit (QoS) gemeten aan de verzendende en aan de ontvangende zijde.

Security en privacy ter bescherming van klantgegevens

Contactcentermedewerkers gaan dag in dag uit om met gevoelige persoonlijk identificeerbare klantgegevens. Voor contactcenters is een datalek dan ook een zeer ernstige bedreiging. Er is meer wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming gekomen. Nu veel medewerkers thuiswerken, via eigen internetverbindingen, moet de security specifiek kijken naar de medewerkers en het endpoint dat ze gebruiken.

De bescherming van persoonsgegevens van klanten moet worden geregeld met ingebouwde versleuteling van data via het WAN, gecentraliseerde securitypolicy's en naadloze integratie met een vanuit de cloud aangeboden securityservice volgens een SASE-framework met ZTNA.



De SASE-aanpak van Citrix biedt geïntegreerde SD-WAN en security in de vorm van een cloudservice, genaamd Secure Internet Access (SIA). Dit uniforme framework is gebouwd op een wereldwijde cloudarchitectuur met PoP's over de hele wereld. Citrix Secure Access combineert uitgebreide, in de cloud aangeboden security met Zero Trust Network Access (ZTNA), SD-WAN, analytics en veilige internettoegang. Citrix beveiligt de toegang tot web-, SaaS-/cloud- en legacy apps met oplossingen die gebruikers en data authenticeren, verbinden en beschermen tegen cybergevaaren.

Gebruikers krijgen een uniforme gebruikerservaring met toegang tot alle applicaties die ze nodig hebben, zonder dat dit ten koste gaat van de security of ervaring. Dit is ontworpen om de activiteiten van 'Day 0' tot 'Day 2' te vereenvoudigen en NetOps- en SecOps-teams op elkaar af te stemmen. Het beschermt gebruikers en data tegen bedreigingen die in al het web- en SaaS-verkeer verstopt zitten, met inline Cloud Access Security Broker (CASB) en Data Leakage Prevention (DLP) en websecurity voor schadelijke sites, onbekende besturingssystemen en malware.

Citrix Workspace met Secure Workspace Access biedt zowel security op het niveau van de medewerkers als toegang op basis van identiteit, aangeboden via een VPN-loos wereldwijd netwerk van Points of Presence (POP's) dat:

- Beschermt tegen dreigingen bij de toegang tot apps (Windows, SaaS, webapps) en persoonlijke gegevens beschermt met SSO, MFA en Secure Browser Isolation
- Gebruikers toegang biedt tot SaaS- en webapplicaties met minder wachtwoorden
- BYO-devices beschermt met policy-based security (anti-screenshots, anti-keyloggers, watermerken) en Citrix Secure Browser service om te voorkomen dat medewerkers de data van klanten die in web- en SaaS-applicaties is opgeslagen in gevaar brengen
- Automatisch meeschaalt met elke piek in het aantal medewerkers op afstand

De geïntegreerde firewall van Citrix SD-WAN biedt wereldwijd policybeheer en ondersteunt policy's op basis van zones, zodat u fijnmazige microsegmentering van het verkeer kunt implementeren en uniforme policy's kunt afdwingen. Citrix SD-WAN is verder in staat om op intelligente wijze de snel veranderende open poorten van SaaS- en IaaS-apps te volgen (als vertrouwd verkeer) en het verkeer rechtstreeks

naar het internet te laten gaan (wat de applicatieperformance verbetert). Citrix SD-WAN versleutelt ook al het verkeer dat afkomstig is uit externe vestigingen (branches), zelfs als dit verkeer via een eigen MPLS-lijn loopt.

Meer veerkracht voor snellere aanpassingen

Uw contactcenter valt of staat met goede live-communicatie met klanten. Downtime leidt niet alleen tot omzetverlies, maar kan ook de merkperceptie en NPS-scores verslechteren en tot weglopende medewerkers leiden. Veerkracht helpt uw organisatie om onderbrekingen te boven te komen met minder inspanning en om er tegelijkertijd voor te zorgen dat de interactie met klanten er niet onder lijdt. Met de juiste focus op medewerkers- en klantbetrokkenheid, toegang op afstand, onboarding en communicatiestrategieën kan uw organisatie zich sneller aanpassen en de klantervaring verbeteren.

Citrix Workspace met Citrix Virtual Apps and Desktops maakt het mogelijk om snel nieuwe medewerkers aan te werven. Citrix Workspace stimuleert de betrokkenheid van medewerkers in hybride omgevingen door ze verbonden te houden door middel van communicatie- en samenwerkingstools, waardoor realtime training mogelijk wordt en de aandacht wordt gericht op het welzijn van medewerkers, dankzij gestroomlijnde toegang tot apps en data.

Citrix Workspace maakt het voor medewerkers mogelijk om zich verbonden en veilig te voelen, met de ingebouwde Back to Office en Employee Well-Being microapps. Citrix Secure Workspace Access kan automatisch worden geschaald, zodat gemakkelijk kan worden voldaan aan alle eisen van medewerkers op afstand. De oplossing biedt veilige toegang tot alle apps en bestanden met SSO- en MFA-authenticatie, zodat medewerkers minder wachtwoorden hoeven te onthouden en hackers op dat punt geen kans krijgen.

Het Citrix SD-WAN 110 platform biedt een betrouwbare ervaring voor medewerkers op afstand door meerdere verbindingen aan elkaar te koppelen, waaronder breedband en 4G LTE. Op deze manier is er bescherming tegen uitval van een specifieke operator of een overbelaste verbinding. Tijdens een gesprek merkt de medewerker dan helemaal niet dat er failover op pakketniveau heeft plaatsgevonden.

Zichtbaarheid voor betere IT

Door een gebrek aan zichtbaarheid zijn IT-afdelingen vaak minder goed in staat om de applicatieproblemen van medewerkers op te lossen, met alle gevolgen van dien voor hun productiviteit. Om de zaken nog ingewikkelder te maken, werken medewerkers en IT-personeel nu op afstand, via hun eigen thuisnetwerk, op zowel persoonlijke als zakelijke devices. En als u verschillende apps hebt, zoals web-, SaaS- en traditionele zakelijke apps, is het zonder goed zicht uitermate moeilijk om te bepalen waar een probleem zich situeert. Hoe bepaalt u bijvoorbeeld of een probleem het gevolg is van een falende netwerkverbinding, hoge latentie of een probleem met een server of cloud?

Citrix Workspace integreert met Citrix Analytics om realtime inzicht te bieden voor het monitoren, opsporen en oplossen van problemen. Citrix biedt de mogelijkheid om analytics toe te voegen voor zowel security als performance.

Citrix Analytics is een intuïtieve analyseservice waarmee u inconsistente of verdachte activiteiten in uw netwerken kunt monitoren en identificeren. Machine learning en geavanceerde algoritmes bieden concreet toepasbaar inzicht in het gebruikersgedrag op basis van risico-indicatoren die verband houden met gebruikers, endpoints, netwerkverkeer en bestanden. Citrix Security Analytics voorkomt zero-day en interne aanvallen met:

- Monitoring van SSL-certificaten
- Monitoring van de workspace-omgeving en detectie/vlaggen van schadelijke factoren, gedragsveranderingen en afwijkingen, zodat schadelijke activiteiten en dataverlies kunnen worden voorkomen

Citrix Performance Analytics biedt geavanceerde mogelijkheden voor machine learning om de onderliggende oorzaak van performanceproblemen in de virtuele

infrastructuur vast te stellen en inzicht te krijgen in de impact op medewerkers. Performance Analytics:

- Voegt de performancegegevens van sites samen in duidelijke dashboards (voor gebruikerservaring en infrastructuur), zodat u de gebruikerservaring kunt analyseren en het gebruik van uw Citrix Virtual Apps and Desktops sites kunt optimaliseren.
- Verzamelt performancestatistieken uit uw cloud- en on-premise systemen.
- Kwantificeert de gebruikersperformance en classificeert gebruikers op basis hiervan. Biedt concreet inzicht in het oplossen van storingen, vertraging in schermen, vertraagde sessieaanmeldingen en andere indicatoren.

Aangezien connectiviteits- en performanceproblemen netwerkgerelateerd kunnen zijn, zal een gecentraliseerde monitoring- en beheertool voor het netwerk helpen om inzicht te krijgen in de gezondheid, het gebruik, de kwaliteit en de performance van het hele netwerk en kan het de mogelijkheid bieden om inzicht te krijgen in individuele sites en hun verbindingen. Citrix SD-WAN Orchestrator is een in de cloud aangeboden multitenant managementservice die beschikbaar is voor 'Do It Yourself' organisaties en Citrix Partners. De oplossing biedt de mogelijkheid om de gezondheid, het gebruik, de kwaliteit en de performance van uw hele netwerk centraal te bewaken, zodat u kunt inzoomen op individuele locaties en hun verbindingen. Probleemoplossing wordt verbeterd met device- en auditlogs, diagnostische tools zoals ping, traceroute en packet capture om verbindingproblemen op te lossen. Voor Citrix Virtual Apps and Desktops klanten is er diep inzicht in dat HDX-verkeer op locatie-, sessie- en gebruikersniveau, wat de troubleshooting sneller laat verlopen.

Toekomstbestendig contactcenter op afstand

Een vertrouwde partner die de unieke behoeften van een contactcenter begrijpt en over veel expertise beschikt als het gaat om het oplossen van uitdagingen rond werken op afstand, kan uw transformatie naadloos laten verlopen. Het laatste wat u wilt is een verstoring van uw bedrijfsvoering, zeker niet voor uw hybride medewerkers of tijdens uw transitie naar de cloud. Met oplossingen van Citrix biedt u alle tools die uw medewerkers nodig hebben aan op een volstrekt veilige manier – SaaS-apps, webapps, virtuele apps en meer – en tegelijk vereenvoudigt u het beheer en versnelt u de implementatie.

[Gartner, Overcome the Top 3 Challenges to Setting Up Contact Center Agents for Remote Working, Pankil Sheth, Steve Blood, Stuart Downes, 26 februari 2021](#)



Enterprise Sales

Noord-Amerika | 800-424-8749

Internationaal | +1 408-790-8000

Locaties

Hoofdkantoor | 851 Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, FL 33309, Verenigde Staten

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway, Santa Clara, CA 95054, Verenigde Staten

©2021 Citrix Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden. Citrix, het Citrix logo en overige merken die in dit document worden gebruikt, zijn eigendom van Citrix Systems, Inc. en/of een of meer van zijn dochterondernemingen en kunnen geregistreerd zijn bij het Patent and Trademark Office van de Verenigde Staten en in andere landen. Alle andere merken zijn eigendom van hun respectieve eigenaren.