

# GoTo

## Jederzeit, an jedem Ort: flexibles Arbeiten ist ein Muss

Wie KMU ihre Teams in der modernen Arbeitswelt mit speziell entwickelten Tools vernetzen und unterstützen können.



# Inhalt

## Einführung

Arbeitsweisen im Wandel

### 01

Konsolidierte Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg

### 02

Das Kundenerlebnis als Maß aller Dinge

### 03

Veranstaltungen ohne fixen Veranstaltungsort

### 04

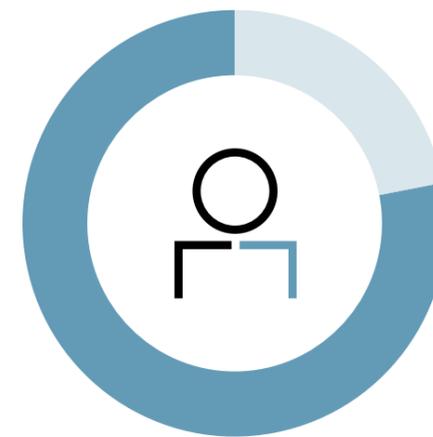
Support für Arbeitskräfte an jedem Ort

# Arbeitsweisen im Wandel

## KMU müssen sich an die neuen Gegebenheiten anpassen

Die Jahre 2020 bis 2022 waren für Unternehmen rund um den Globus und ihre Angestellten und Kunden von massiven Umbrüchen geprägt. Kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) sind das Rückgrat unserer Wirtschaft: Sie beschäftigen weltweit mehr als 70 Prozent aller Arbeitnehmer und erwirtschaften mehr als 50 Prozent des BIP.<sup>1</sup> Leider wurden gerade KMU von der Coronavirus-Krise besonders hart getroffen – von Liquiditätsengpässen bis hin zu vorübergehenden Schließungen. Während wir uns an einen gewissen Unsicherheitsfaktor gewöhnen, müssen Unternehmen nun einen Weg finden, sich an die neuen Gegebenheiten anzupassen.

Es reicht nicht, hoch spezialisierte Produkte anzubieten und die talentiertesten Fachkräfte einzustellen. KMU müssen ihre betriebliche Effizienz steigern, um das Arbeiten einfacher und flexibler zu machen.



**70%**

der Arbeitnehmer weltweit sind  
in kleinen oder mittelständischen  
Unternehmen (KMU) tätig.<sup>1</sup>

Wann, wo und wie wir arbeiten wollen, hat sich geändert. Das stellt häufig auch den Status quo infrage: Arbeitskräfte verlangen nach mehr Flexibilität und neuen Möglichkeiten – mehr Zeit außerhalb des Büros, weniger persönliche Meetings und mehr technologiegestützte Kommunikation. In diesem Klima ist es für KMU entscheidend, dass sie auf den Zug der Digitalisierung aufspringen. Nur so können sie ihre Beschäftigten zufriedenstellen, Kunden einen ausgezeichneten Service bieten und agil genug werden, um neue Chancen beim Schopfe zu packen.

<sup>1</sup> The Financial Express, 82% Traditional SMBs in Overall 48 Countries Reported Continued Rise In Cloud Usage This Year, 2021



## Zum Glück gibt es Tools, die Abhilfe schaffen

Benutzerfreundliche Best-in-Class-Technologien sind keine unerschwinglichen Lösungen mehr, die der Konzernelite vorbehalten sind. Die Cloud macht leistungsfähige, integrierte Lösungen für alle verfügbar: Software as a Service nennt sich das Konzept – ohne Anlaufkosten und zum monatlichen Fixpreis pro Benutzer. Während der Pandemie hat die Cloud kleineren Unternehmen bisher ungekannte Möglichkeiten eröffnet. 82 Prozent der KMU in 48 Ländern führten neue Cloud-Lösungen ein.<sup>2</sup>

Was bedeutet das für die Zukunft? Remote-Work-Tools können KMU helfen, die in den letzten Monaten gewonnene Dynamik aufrechtzuerhalten und in Zeiten des Umbruchs neue Meilensteine zu erreichen.

Genauer gesagt: KMU benötigen cloudbasierte Softwarelösungen, um auf sechs aktuelle Trends einzugehen.

<sup>2</sup> The Financial Express, 82% Traditional SMBs in Overall 48 Countries Reported Continued Rise In Cloud Usage This Year, 2021

# Sechs wesentliche Trends

**1 Arbeitnehmer haben das Sagen**  
In den letzten beiden Jahren haben sich Arbeitskräfte mehr Gehör verschafft. Sie fühlen sich befähigt, eigenständig Entscheidungen zu treffen, und suchen nach Möglichkeiten zur Selbstverwirklichung. Für Ende 2022 wird erwartet, dass 47 Prozent aller Wissensarbeiter im Homeoffice arbeiten; verglichen mit 27 Prozent im Jahr 2019.<sup>3</sup> Während Beschäftigte in KMU ihr eigenes Arbeitsumfeld schufen, entwickelten sich auch ihre Erwartungen, ihre Arbeitsmuster und ihre Zufriedenheitstreiber weiter.

**2 Digitalisierung für alle und nicht nur die Konzernelite**  
90 Prozent der KMU haben während der Coronakrise neue Technologien eingeführt.<sup>4</sup> Von Cloud-Telefonanlagen über Contact-Center bis hin zu Online-Events – mittlerweile gibt es für alles ein passendes Tool. Als nächsten Schritt können KMU diese Kommunikationstools in einer Lösung vereinen, sodass sie weniger in das IT-Management und mehr in die Wertschöpfung investieren. 90 Prozent der US-Unternehmen sind entweder gerade im Begriff, ihre Remote-Work-Tools zu konsolidieren, haben es vor oder haben sie bereits konsolidiert.<sup>5</sup>

**3 Universelle Kundenerwartungen und neu erschlossene Märkte**  
Die Kundenbeziehungen haben sich grundlegend gewandelt. Wir haben uns durch die Bank an Online-Transaktionen gewöhnt, die weitgehend ohne persönlichen Kontakt erfolgen. Von der Unterhaltung über Lebensmittel und Kleidung bis hin zur Energieversorgung und Reisen nahmen digitale Interaktionen in allen Branchen um bis zu 31 Prozent zu.<sup>6</sup> Kunden erwarten sich online nun einen erstklassigen Service, und KMU haben Zugang zu einer größeren digitalen Zielgruppe. 83 Prozent der KMU arbeiten nun mindestens zum Teil online. 95 Prozent davon stellten allein im letzten Jahr um.<sup>7</sup>

<sup>3</sup> Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

<sup>4</sup> IDC, Digital SMB Pulse Survey, 2021

<sup>5</sup> IDG, Ensuring Productivity and Security in the New Remote Work Era, 2021

<sup>6</sup> McKinsey Digital, The COVID-19 Recovery Will Be Digital: A Plan For The First 90 Days, 2020

<sup>7</sup> Yahoo Finance, Survey: Small Biz Goes Digital, Web Seen Integral To Surviving COVID-19, 2021

**4 Wenig, weniger, ganz wenig persönlicher Kontakt**  
Der Zauberwort heißt „Low Touch“: die Fähigkeit, Aufgaben mit möglichst wenig Interaktion und ohne persönliche Meetings zu erledigen. Firmenintern ist das mittlerweile gang und gäbe – und das wird sich auch nicht so schnell ändern. Einer Studie zufolge wollen 25 Prozent der KMU ihre Büroräume verkleinern und einen hybriden Arbeitsplatz schaffen. 2024 wird dieser Trend den vor der Pandemie erstellten Prognosen um fünf Jahre voraus sein.<sup>8</sup> Geschäftsinhaber und IT-Teams mussten sich anpassen – und werden weiterhin in Low-Touch-Tools investieren, die administrative Aufgaben vereinfachen. Ihre Ziele? Besseres Arbeiten und weniger technische Probleme.

**5 Proaktive statt passive Zusammenarbeit**  
Die Zusammenarbeit ist seit jeher einer der wichtigsten Aspekte, wenn es um die Produktivität geht. Die Art und Weise, wie wir zusammenarbeiten, hat sich jedoch geändert. Die Zeiten wortkarger E-Mails und kurzer Videomeetings sind vorbei; wir arbeiten nun viel intensiver und proaktiver zusammen. Um in einer hybriden Umgebung Erfolg zu haben, benötigen die Mitarbeiter integrierte Produktivitätstools und Funktionen wie Bildschirmübertragung, Gruppennachrichten, permanente Chaträume oder Status-/ Verfügbarkeitsupdates. Und was entscheidend ist: Diese Tools müssen an jedem Ort verfügbar sein – ob zu Hause, im Büro oder anderswo.

<sup>8</sup> Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

**6 Ein neuer IT-Helpdesk für wachsende digitale Anforderungen**  
Durch all diese Trends zieht sich ein roter Faden: IT-Management und IT-Support sind das Rückgrat, damit flexibles Arbeiten überhaupt möglich ist. Mit der fortschreitenden Digitalisierung wächst auch das Risiko fragmentierter Systeme, zusätzlicher Fehlerstellen und neuer Cyberbedrohungen. Wir benötigen eine neue, moderne Herangehensweise an das IT-Management, die den IT-Support – wie Techniker Anfragen erhalten und Probleme diagnostizieren und beheben – unabhängig vom Arbeitsort beschleunigt und vereinfacht.

# Die Welt wird digital:

## Von der plötzlichen Umstellung zu zukunftsorientierten Strategien

Die meisten KMU mussten sich innerhalb von Wochen an diese neue Weltordnung anpassen, geprägt von Homeoffice und Online-Interaktionen mit Kunden. Aber jetzt gibt es kein Zurück mehr. Wie eine Studie unlängst ergab, wollen mehr als drei Viertel der Beschäftigten nach der Pandemie nicht ins Büro zurückkehren.<sup>9</sup> Das bedeutet: KMU müssen ihre digitale Infrastruktur langfristig umstellen und ihre Außendienstmitarbeiter mit den Backoffice-Teams im Homeoffice und Führungskräften fern der Firmenzentrale verbinden – und zwar ohne ungeplante Ausfälle oder Produktivitätseinschränkungen.

Der Schlüssel dazu ist eine Unified-Communications-Lösung, die Dinge wie Mitarbeiterkommunikation, Kundenservice, Events und IT-Support vereint und dabei alle Beteiligten flexibel arbeiten lässt.



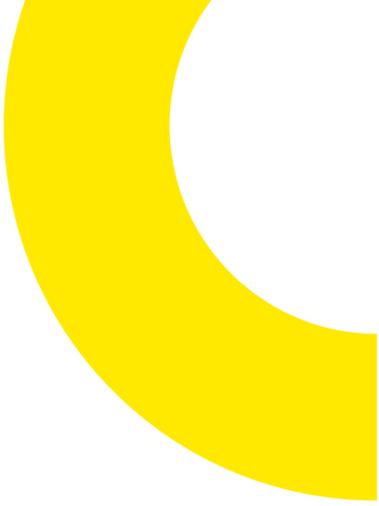
Mehr als

**3 von 4**

Mitarbeitern wollen nach der Pandemie nicht ins Büro zurückkehren.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> World Economic Forum, Home or Office? Survey Shows Opinions About Work After COVID-19, 2021





# Flexibilität ist das zentrale Thema

Die letzten beiden Jahre haben gezeigt, wie sich Technologien auf neue und innovative Weise nutzen lassen. Teammitglieder am anderen Ende der Welt können nun zusammenarbeiten, ohne sich jemals von Angesicht zu Angesicht zu treffen. Kunden können nun die verschiedensten Transaktionen online ausführen – sei es der tägliche Lebensmitteleinkauf oder der Kauf exklusiver Luxusgüter.

KMU müssen in flexible Arbeitsmodelle investieren, um sich für eine ebenso dynamische (und vielversprechende) Zukunft zu rüsten.

Für Mitarbeiter zählen flexible Arbeitsbedingungen heute zu den grundlegenden Anforderungen und können den Ausschlag geben, ob jemand eine Stelle annimmt oder nicht. Seit der Coronakrise ist dies ihre am schnellsten wachsende Priorität: Sieben von zehn Arbeitnehmern sind gewillt, Jobs abzulehnen, die kein hybrides Arbeiten ermöglichen.<sup>10</sup> Für KMU gilt dennoch: Flexibilität ja, aber nicht um jeden Preis. Denn der wirtschaftliche Druck ist bereits groß genug. KMU sollten nicht noch mehr Ausgaben auf sich nehmen, um ihren Mitarbeitern und Kunden das Erlebnis zu bieten, das sie verdient haben. Und das ist auch nicht notwendig.

Es gibt cloudbasierte Unified-Communications-Lösungen, die speziell für KMU entwickelt wurden.

Diese integrierten Lösungen bieten Unternehmen die komplette Toolpalette – von der Sprachtelefonie über Meetings bis hin zu virtuellen Veranstaltungen, von Contact-Centern über Helpdesks bis hin zum Fernsupport. Sie setzen der Fragmentierung ein Ende, da sie sich zentral über eine einzige Konsole verwalten lassen. Geschäftsinhaber behalten ihre konsolidierten Investitionen im Blick, können sich mittels Self-Service selbst behelfen und entdecken neue Möglichkeiten, effizienter zu arbeiten. Angestellte und Führungskräfte verfügen über alle nötigen Business-Tools und können Produktivitätsdaten analysieren, während sie gleichzeitig mit Kollegen und Kunden in Verbindung bleiben. Eine integrierte Lösung ist die perfekte Basis für Ihr Unternehmenswachstum.

Die Flexibilität ist dabei das zentrale Thema: Unternehmen müssen ihren Beschäftigten ein einfaches, konsolidiertes Toolkit bereitstellen, das ihnen eine Welt voller neuer Möglichkeiten eröffnet.

**Dieses Toolkit setzt sich aus vier Komponenten zusammen.**

<sup>10</sup> Gartner, Forecast Analysis: Remote and Hybrid Workers Worldwide, 2021

# 01

## Konsolidierte Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg

Wie KMU die UCaaS-Konsolidierung mit einem funktionsreichen Nutzungserlebnis in Einklang bringen können.



# Neue Spielregeln in einer flexiblen Arbeitswelt

Online-Meetings lösen persönliche Treffen zunehmend ab, und für die Kommunikation und Zusammenarbeit verwenden wir immer mehr Technologien. Für die meisten Mitarbeiter sind Videokonferenzen mittlerweile Teil ihres Alltags. Sie nutzen Messaging-Plattformen für private Unterhaltungen und Gruppenchats. Sie empfangen und tätigen mehr Anrufe; Telefonanlagen werden intensiver genutzt. Sie wollen mobil sein; die Downloads mobiler Unified-Communications-Apps nahmen um mehr als 1000 Prozent zu. Sie müssen an jedem Ort, auf jedem Gerät und in jedem Netzwerk arbeiten können.

Ein erfolgreiches flexibles Arbeitsmodell berücksichtigt mehr als nur das Homeoffice. Unternehmen, die auf die falschen (oder keine) Technologien setzen, laufen Gefahr, aus der flexiblen IT keinen echten Nutzen zu ziehen. IT-Teams müssen die richtigen Tools implementieren, um ein produktives Arbeiten zu ermöglichen. Wie können sie an jedem Arbeitsort für einheitliche Bedingungen sorgen? Die Antwort kann Unified Communications as a Service (UCaaS) heißen. UCaaS vereint

wichtige Kommunikations- und Collaboration-Dienste wie Sprachtelefonie, Videomeetings, Messaging und den Dateiaustausch in einer einzigen, zentral verwaltbaren Plattform. Alle Beteiligten können sich über ihren Computer oder die mobile App in dasselbe Videomeeting einwählen – egal, ob sie gerade im Büro oder unterwegs sind. UCaaS treibt die digitale Transformation mit einfach zu implementierenden Cloud-Tools nicht nur an, sondern lässt sich auch in vorhandene Systeme integrieren.

Da viele Unternehmen quasi über Nacht auf Homeoffice umstellen mussten, brachten Arbeitskräfte anfangs mehr Verständnis für kleine Reibereien oder Störungen auf. Auf lange Sicht erwarten sie jedoch, dass flexible Online-Kommunikationssysteme an ihrem Arbeitsplatz die Norm sind. Egal, ob zu Hause, im Büro, in einer Filiale oder vor Ort beim Kunden, sie wünschen sich überall dasselbe naht- und reibungslose Nutzungserlebnis. Drei zentrale Herausforderungen stehen diesem Wunsch im Weg.

# Drei zentrale Herausforderungen von KMU

**1** **KMU werden durch technisch unausgereifte Systeme gebremst**  
Eine hohe Digitalisierung wird traditionell auf Skaleneffekte zurückgeführt, weswegen KMU oft nicht von ihren Vorteilen profitieren. Vor der Pandemie verfügten die meisten Unternehmen, sofern sie kein großer Konzern waren, über eine etwas ältere Infrastruktur. Weniger als 30 Prozent der UC-Tools von KMU liefen zur Gänze in der Cloud, was den Zugriff von anderen Orten aus erschwerte. Schätzungen zufolge können einem Unternehmen aufgrund mangelnder digitaler Reife pro Mitarbeiter bis zu 8.519 US-Dollar an Wertschöpfung entgehen.<sup>11</sup> In den letzten 24 Monaten machte sich ein viel schnellerer Wandel deutlich; allerdings nach wie vor ausgehend von einem niedrigen Reifegrad.

**2** **Fragmentierte Systeme, fehlende Integration und doppelt vorhandene Features erhöhen die Kosten**  
Die Kehrseite der Medaille? Zu viel Digitalisierung. Beim Versuch, ihre Kommunikationsinfrastruktur auf einem hektischen Markt zu stärken, geben Unternehmen nur zu leicht Geld für Tools aus, die sich vom Funktionsumfang her überschneiden, ihre IT-Landschaft fragmentieren und nur schwer zu integrieren sind. Einer Studie zufolge verfügen KMU im Durchschnitt über 2,6 aktive UC-Installationen. Fast die

Hälfte von ihnen (46 Prozent) haben mindestens drei.<sup>12</sup> Neben den höheren Betriebskosten leidet darunter auch das Nutzungserlebnis der Anwender (d. h. der Mitarbeiter). Auf dem Weg in eine flexible Arbeitswelt finden sie sich in solch komplexen Landschaften nur schwer zurecht. Wenn frustrierte Mitarbeiter dann auf nicht vom IT-Team genehmigte Tools zurückgreifen, kann dies Schatten-IT Tür und Tor öffnen. Auch doppelt vorhandene Funktionen in voneinander isolierten Tools können die vermeidbaren Ausgaben erhöhen.

**3** **Es steht mehr denn je auf dem Spiel**  
Derzeit steht für Unternehmen jeder Größe viel auf dem Spiel, aber für KMU ganz besonders. Mehr als 75 Prozent von ihnen verzeichneten in den letzten zwei Jahren Umsatzrückgänge und der Großteil (90 Prozent) Liquiditätsengpässe.<sup>13</sup> Inmitten dieser wirtschaftlichen und finanziellen Herausforderungen stehen KMU vor wichtigen Investitionsentscheidungen. Die Rufe nach flexiblen Arbeitsbedingungen werden lauter; Beschäftigte wollen ihr Bestes geben und auch in Zukunft produktiv arbeiten. Ohne die richtige Software werden Unternehmen mit weiteren Herausforderungen konfrontiert sein.

<sup>11</sup> Metrigy, Unified Communications Management Endpoints: 2021-22, 2021

<sup>12</sup> Wainhouse, Survey Insight UC and Team Collaboration – ITDMs, 2020

<sup>13</sup> International Labor Organization (ILO), The COVID-19 Pandemic and Its Impact On Small Business, 2020

# Wie UCaaS helfen kann

Mit Unified Communications as a Service profitieren Unternehmen von einer kompletten Kommunikationsinfrastruktur in der Cloud. Von der Sprachtelefonie über Meetings bis hin zu Collaboration-Tools – UCaaS lässt sich ohne Hardwareinstallation und mit nur minimalen bis gar keinen Anlaufkosten in Betrieb nehmen. Es bietet unter anderem folgende Vorteile:

## **Eine Plattform für alles**

Telefonate, Meetings und der Nachrichtenaustausch erfolgen über eine einzige Plattform, die über eine Desktop- oder eine mobile App zugänglich ist. Benutzer sehen in Echtzeit, ob Kollegen gerade anwesend sind – selbst wenn sie am anderen Ende der Welt arbeiten.

## **Aufwands- und Zeitersparnis für IT-Teams**

UCaaS verringert die Abhängigkeit von vor Ort installierter Infrastruktur. KMU müssen kein Geld mehr für Geräte und ihre Wartung ausgeben und IT-Teams ersparen sich das zeitaufwendige Hardwaremanagement. Dadurch, dass UCaaS mehrere cloudbasierte Services bündelt, sinkt auch der Preis pro Benutzer. Unternehmen benötigen nur eine UCaaS-Lizenz und profitieren von ihrem transparenten Preis und den kalkulierbaren Gesamtkosten.

## **Datengestütztes Geschäftswachstum**

Unified Communications as a Service eröffnet KMU sowohl mittel- als auch langfristig neue Wachstumschancen. Wertschöpfende Aktivitäten wie das gemeinsame Erstellen von Marketingkampagnen oder telefonische Verkaufsgespräche werden einfacher, da alle Funktionen in einem Tool vereint sind. Upgrades werden vom UCaaS-Anbieter automatisch über die Cloud bereitgestellt, sodass Unternehmen stets die neuesten Tools zur Hand haben – sowie Daten zu ihren Geschäftsabläufen und Kundeninteraktionen. Durch die Analyse sämtlicher Aktivitäten erhalten sie aufschlussreiche Einblicke, anhand derer sie ihre Leistung kontinuierlich verbessern können.



# Eine treibende Kraft für mehr Flexibilität

Im Großen und Ganzen haben wir im Homeoffice gute Erfahrungen gemacht. Mobiles Arbeiten kann – wie das Arbeiten im Büro – aber dennoch stressig sein.

Die Auswirkungen machen sich bei manchen Arbeitnehmern bemerkbar; die Verbundenheit dem Unternehmen gegenüber nahm um 16 Prozent ab.<sup>14</sup> UCaaS kann in diesem Punkt Abhilfe schaffen: Es bringt die Mitarbeiter zusammen und fördert diese wichtigen Verbindungen, die die Erfolgsgrundlage jedes KMU sind – während sie gleichzeitig ihre betriebliche Effizienz steigern. Arbeitskräfte wollen mehr Einfluss darauf, wie, wo und wann sie arbeiten. KMU benötigen daher Kommunikationstools, die diesem Wunsch nach mehr Flexibilität gerecht werden.

Heutzutage sind Lösungen der Enterprise-Klasse nicht mehr mit einem enormen Kostenaufwand oder einem minimalen Installationsumfang verbunden. Die von GoTo entwickelten UCaaS-Lösungen etwa sind leistungsfähig genug für große Konzerne, aber speziell für KMU konzipiert. Wir wollen an jedem Ort einheitliche Arbeitsbedingungen schaffen, die Beschäftigten Flexibilität und Unternehmen die nötigen Kosteneinsparungen und Insights für ihr weiteres Wachstum bieten. Im Zentrum unseres Wertversprechens steht eine konsolidierte UCaaS-Plattform, die Sprachtelefonie, Meetings und Messaging umfasst.

**Ist GoTos Telefonie-, Meeting- und Messaging-Lösung das Richtige für Sie?**

[Mehr erfahren](#)

<sup>14</sup> The Wall Street Journal, During Covid-19, Why Are Workers So Disengaged?, 2021

# 02

## Das Kundenerlebnis als Maß aller Dinge

Wie Unternehmen mittels CCaaS mit Kunden in Dialog treten und zu ihren Mitbewerbern aufschließen können.



# KMU müssen sich an ganz neuen Maßstäben messen

Die Pandemie hat die Geschäftswelt von Grund auf verändert und die Digitalisierung weiter vorangetrieben. Laut einer Umfrage bevorzugen 76 Prozent der Kunden zwar nach wie vor das Telefon, wollen aber mehrere Kanäle zur Wahl haben.<sup>15</sup> So etwa macht der digitale Zugriff – online bestellen und liefern lassen – 61 Prozent der Lebensmittelindustrie aus. Die meisten Branchen, vom Bankwesen bis hin zum Entertainment, investieren derzeit verstärkt in digitale Lösungen<sup>16</sup>, was gleichzeitig neue Maßstäbe für die Kundenerwartungen setzt.

Die digitale Wirtschaft schafft gleiche Voraussetzungen für alle, unabhängig von der Unternehmensgröße oder Branche. Der Online-Service der Buchhandlung im Ort wird mit Amazon verglichen. Zugleich bedeutet das auch, dass die Buchhandlung potenziell einen weltweiten Markt erschließen kann. Mit seiner Internetpräsenz kann ein KMU bedeutend mehr Menschen erreichen und eine viel höhere Nachfrage generieren als mit einem reinen Ladengeschäft – vorausgesetzt, die Qualität des gebotenen Kundenservice stimmt.

In diesem Bereich hinken allerdings manche KMU hinterher. Auch wenn die Welt gerade zu leistungsstarken Enterprise-Tools tendiert, sind komplexe Features oft nicht für kleinere Unternehmen gemacht. Dazu kommt, dass Kunden sich nach wie vor nach einem persönlichen Touch sehnen. Nur 9 Prozent ihrer Probleme lassen sich per Self-Service lösen. Wenn sie nach einem Kauf Unterstützung brauchen, greifen Kunden zum Telefon (44 Prozent) oder verwenden den Chat (17 Prozent), E-Mail (15 Prozent) oder die Firmenwebsite.<sup>17</sup>

Können KMU Schritt halten? Dank der jüngsten technologischen Fortschritte ja. Eine cloudbasierte Contact-Center-Lösung kann der entscheidende Faktor sein, um drei hartnäckige Herausforderungen zu überwinden und die Lücke zu ihren Mitbewerbern zu schließen. Bei Contact Center as a Service (CCaaS) handelt es sich um eine integrierte Customer-Engagement-Plattform in der Cloud, die Inbound- und Outbound-Teams unabhängig von ihrem Arbeitsort besser vernetzt und motivierter und produktiver arbeiten lässt.

<sup>15</sup> Oberlo, 10 Customer Service Statistics You Need To Know, 2020

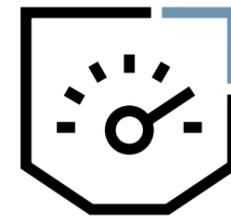
<sup>16</sup> McKinsey Digital, The COVID-19 Recovery Will Be Digital: A Plan For The First 90 Days, 2020

<sup>17</sup> Gartner Newsroom, Gartner Says Only 9% of Customers Report Solving Their Issues Completely via Self-Service, 2019

# Kommen unzulängliche Tools Ihrem Unternehmen teuer zu stehen?

Kundenservice-Teams sind mit Herausforderungen konfrontiert: Trotz des Cloud-Booms wickeln 70 Prozent der Unternehmen ihre Kundenkommunikation nach wie vor hauptsächlich über eine konventionelle Telefonanlage ab.<sup>18</sup> Gleichzeitig – während die Kundenerwartungen steigen – verdoppelte sich die Anzahl der von Servicemitarbeitern als „schwierig“ eingestuftes Gespräche.<sup>19</sup> Ohne die richtigen Tools können Unternehmen Kunden kaum den Support bieten, den sie sich mittlerweile erwarten. Was ist der Schlüssel? Flexible, cloudbasierte Tools, die speziell für Kundenservice-Teams in KMU entwickelt wurden.

Vertriebs- und Outbound-Teams werden durch veraltete Infrastruktur gebremst: Die Umstellung auf Homeoffice war für alle Arten von Serviceteams ein Wendepunkt. Kunden erwarten eine konstant hohe Servicequalität – ganz egal, wo sich ihre Ansprechperson gerade befindet. Mitarbeiter im Homeoffice haben jedoch keine Kollegen oder Supervisoren an ihrer Seite, an die sie sich im Bedarfsfall wenden können. Eine CCaaS-Lösung kann sie mit den nötigen Tools ausstatten, um mit ihrem Team und ihrem Unternehmen in Verbindung zu bleiben und bessere Verkaufserfolge zu erzielen. Bei schwierigen Kundenerlebnissen ist es interessanterweise dreimal so wahrscheinlich, dass ein desinteressierter und demotivierter Mitarbeiter dafür verantwortlich ist.<sup>20</sup> Aufgrund der veralteten Infrastruktur profitieren KMU außerdem nicht von den beträchtlichen Vorteilen cloudbasierter Tools für ihren Vertrieb: Einer Studie zufolge können automatische Wählprogramme die Produktivität des Outbound-Teams um 200 bis 300 Prozent pro Stunde erhöhen.



Automatische Wählprogramme verbessern die Outbound-Produktivität um

**200–300%**

KMU lassen sich wichtige Daten entgehen: Es ist ein weit verbreiteter Irrglaube, dass Dinge wie Datenanalyse und Business Intelligence großen Konzernen vorbehalten sind. Die Menge der von der Geschäftswelt erzeugten und verwalteten Daten hat sich verdreifacht; KMU verfügen nun über wichtige Insights, um sofort Maßnahmen zu ergreifen.<sup>21</sup> Messungen der Servicequalität in verschiedenen Unternehmen zeigen beispielsweise, dass die Wartezeit am Telefon während der Pandemie um 34 Prozent gestiegen ist.<sup>22</sup> Aber solange KMU diese Daten nicht erfassen, können sie sie auch nicht verwerten. Wenn sie für ihren Kundenservice weiterhin die gute alte Telefonanlage verwenden, bleibt ein solcher Trend unbemerkt. Moderne CCaaS-Plattformen statten Ihr Unternehmen mit den nötigen Tools aus, um Daten zu analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten zu nutzen.

<sup>18</sup> Metrigy, GoTo Contact Center Custom Research Study, 2021

<sup>19</sup> Harvard Business Review, Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis, 2020

<sup>20</sup> Gartner, Why Service Reps Disengage and What You Can Do About It, 2021

<sup>21</sup> Zendesk, Customer Experience Trends Report, 2020

<sup>22</sup> Harvard Business Review, Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis, 2020

# Wie CCaaS helfen kann

Contact Center as a Service bzw. CCaaS macht IT-Teams von KMU und Inhabern kleinerer Unternehmen eine breite Palette an Funktionen in einem praktischen Format zugänglich. Das Contact-Center ist innerhalb eines Tages für die Kundenkommunikation per Telefon, Video und Chat bereit. Da CCaaS cloudbasiert ist, lässt es sich ganz ohne Hardwareinstallation und mit nur minimalem Einrichtungsaufwand bereitstellen.

Im Hintergrund überwacht die Lösung automatisch wichtige Metriken zur Servicequalität und Beraterleistung. So erhalten KMU in Form täglicher, wöchentlicher und Echtzeitberichte ein klares Bild ihrer Stärken und Schwächen. Das Dashboard lässt sich außerdem von allen Beteiligten anpassen, sodass nur die gewünschten Kennzahlen zu sehen sind.

In Kombination mit einer Telefonanlage können Unternehmen mit einer CCaaS-Lösung bis zu 20 Prozent der Kosten sparen und ihre Produktivität um mehr als 10 Prozent steigern.<sup>23</sup> Die Integrierbarkeit in Telefonanlagen und andere Geschäftssysteme ist ein weiterer Vorteil von CCaaS: Da die Mitarbeiter nicht mehr ständig zwischen verschiedenen Tools wechseln müssen, können sie einen nahtloseren Service bieten.

Und angesichts der wachsenden Ansprüche von Kunden wird diese Fähigkeit entscheidend für den Erfolg sein.

<sup>23</sup> Business Wire: Fidelity Survey Finds Small- and Mid-Size Businesses Can Charge a Premium for Excellent Customer Service, 2011



# Anspruchsvolle Kunden treffen auf engagierte Unternehmen

Im Jahr 2022 und danach sind ausgeklügelte CCaaS-Lösungen nicht mehr nur großen Konzernen vorbehalten. Diese Lösungen bieten modernste, benutzerfreundliche Technik und maßgeschneiderte Abonnements für KMU. GoTos Contact-Center-Lösung etwa kostet bis zu 50 % weniger als vergleichbare Lösungen. CCaaS befähigt KMU, mit Branchenvertretern jeder Größe mitzuspielen, indem es Lücken in der Leistungsfähigkeit ihres Kundenservice schließt. In der Tat wurden 88 Prozent der Serviceteams während der Pandemie auf Lücken in ihrer technologischen Infrastruktur aufmerksam, die sich mit CCaaS in weniger als einem Tag schließen lassen.<sup>24</sup>

## Mit Contact Center as a Service kann Ihr Unternehmen auf die hohen Ansprüche einer neuen Zielgruppe eingehen:

- Vorantreiben der Modernisierung bei gleichzeitiger Einhaltung des Budgets
- Aufbau auf dem Erreichten durch kontinuierliches Datenmonitoring
- Entlastung der Mitarbeiter, sodass diese mehr Zeit für Kundenbeziehungen gewinnen
- zuverlässiger Betrieb mit einer Verfügbarkeit von 99,99 Prozent

- flexible Konfigurationsmöglichkeiten je nach Ihrer individuellen Geschäftsumgebung

Von CCaaS profitieren aber nicht nur Kunden, sondern auch die IT-Teams (oder Inhaber) von KMU: Ihr Contact-Center lässt sich in ihr CRM-System und andere vorhandene Tools integrieren und ist an jedem Ort nutzbar, sodass die Angestellten nach Belieben im Homeoffice, im Büro oder hybrid arbeiten können. Während die Welt sich nach der Pandemie weiterentwickelt und die Anforderungen von Kunden sich ändern, legt CCaaS den Grundstein für ein flexibles und wachstumsorientiertes Geschäft.

## Ist GoTos Contact-Center-Lösung das Richtige für Sie?

[Mehr erfahren](#)

<sup>24</sup> IT Pro, Salesforce: Customer Service Teams Have Accelerated Digital Plans in 2020, 2020

# 03

## Veranstaltungen ohne fixen Veranstaltungsort

Wie KMU ihre Reichweite vergrößern und neue Marktchancen wahrnehmen können.



# „Events veranstalten“ neu definiert

In nur einem Webinar (d. h. einer einzelnen Online-Präsentation) lassen sich hunderte Leads generieren, aber überraschenderweise machte sich das Gros der Unternehmen diese Möglichkeit vor der Pandemie nicht wirklich zunutze. Mehrtägige und/oder mehrteilige virtuelle Veranstaltungen haben zudem gezeigt, dass sie KMU mit einem größeren und interessierteren Zielpublikum verbinden können als Vor-Ort-Veranstaltungen.

Aber mittlerweile ist die Geschäftswelt auf den Nutzen von Online-Events aufmerksam geworden. Sie sind für ein großes Publikum zugänglich, da die Teilnehmer nicht extra anreisen müssen. Darüber hinaus tragen Aufzeichnungen, On-demand-Videos und zusammenfassende Berichte dazu bei, Content für spätere Interaktionen zu generieren. Über digitale Kanäle können KMU standortbedingte Einschränkungen überwinden und Mitarbeiter und Kunden flexibel an jedem Ort erreichen.

Die weltweite Webinar-Nutzung hat sich in den letzten zwei Jahren verdreifacht. Anfangs hatten viele Unternehmen Bedenken: Wie würden sie mit ihrem Publikum interagieren? Wie einfach ist die Technologie? Würden Teilnehmer Veranstaltungen und Webinaren von KMU so viel Bildschirmzeit widmen? Diese Bedenken erwiesen sich als grundlos: 99 Prozent der Marketingexperten bezeichnen Webinare als wesentlich für ihre Zukunftspläne und 72 Prozent nehmen direkte Auswirkungen auf den Umsatz wahr.<sup>25</sup>

Digitale Events und Webinare sind von Natur aus wie geschaffen für KMU: Zunächst einmal sind sie einfach zu organisieren – man benötigt lediglich ein Mikrofon, eine Webcam und gute Beleuchtung. Aufgrund der rasanten Digitalisierung rund um den Globus besitzt nun ein Großteil der Menschen ein Gerät, das auch für berufliche Zwecke und Inhalte geeignet ist. 26 Prozent der KMU erwägen daher aktiv, ihre Produkte, Dienstleistungen und anderen Angebote komplett zu digitalisieren.<sup>26</sup>

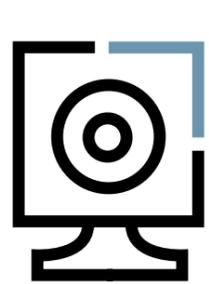
<sup>25</sup> Business Wire, Global Report Shows Use of Webinars Triples, Driving Digital-First Engagement Across Industries, 2021

<sup>26</sup> Cargo, The 2021 SMB Study, 2021

## „Events veranstalten“ neu definiert

Viele KMU – vor allem jene mit beschränkten IT-Ressourcen und Budgets – benötigen jedoch Hilfe bei der Durchführung von Online-Events. Mehrteilige und mehrtägige virtuelle Veranstaltungen sind mit komplexen Produktionsanforderungen, Infrastrukturkosten und Hostingbedarf verbunden, was für viele KMU oft nicht realisierbar scheint. Gleichzeitig hätten 70 Prozent der Unternehmen gern eine konsolidierte Plattform für ihren gesamten virtuellen Content. Die meisten von ihnen sehen sich allerdings aufgrund personeller und technologischer Einschränkungen dazu gezwungen, dies intern zu erledigen.<sup>27</sup>

Angesichts dessen, dass sowohl Konsumenten als auch Arbeitnehmer noch mehr digitale Inhalte nutzen möchten, müssen Unternehmen eine Lösung finden. KMU können in diesem Zusammenhang von einer einfachen Plattform für Webinare und virtuelle Veranstaltungen profitieren, die die Verwaltung automatisiert, sicher nutzbar ist, datengestützte Analysen liefert und auf ihre neu entdeckte Flexibilität eingeht.



# 99%

der Marketingexperten bezeichnen Webinare als wesentlich für ihre Zukunftspläne.

<sup>27</sup> BizBash, Industry Survey: The State of Virtual and Hybrid Events One Year Post-Pandemic, 2021



# Eventmanagement-Technologien: meist nicht für KMU gemacht

## **Online-Events können, ihrer Attraktivität und Zugänglichkeit zum Trotz, hohe Produktionskosten mit sich ziehen**

Mit gut organisierten und professionell durchgeführten Veranstaltungen lässt sich viel Aufmerksamkeit generieren. Intern können sie Mitarbeiter dazu bringen, an Schulungen, Betriebsversammlungen und anderen Gemeinschaftsevents teilzunehmen. In einer Zeit, in der der persönliche Kontakt schwierig ist, können sie Kundenbeziehungen aktiv stärken. Als Teil des digitalen Content-Angebots von Unternehmen können sie immer wieder interessierte Zuhörer anlocken. Virtuelle Veranstaltungen mit allem Drum und Dran – Keynotes, Präsentationen, Arbeitsgruppen – waren aber oft mit hohen Kosten verbunden und KMU beauftragten häufig Dritte mit der Planung und Durchführung. Um hochwertige Events auf die Beine zu stellen, war teure Produktionsunterstützung vonnöten. Andere KMU (60 Prozent) wählten die kostengünstigere Variante und nutzten ihr Videokonferenztool für Webinare, obwohl einige wichtige Funktionen fehlten.<sup>28</sup>

## **Videokonferenzen und Webinare verschmelzen oft – mit suboptimalen Ergebnissen**

Wenn statt speziellen Webinar tools Videokonferenzplattformen für Webinare verwendet werden, ist das Ergebnis sowohl für den Organisator als auch das Publikum suboptimal. Beispielsweise könnten sich die Zuhörer eine moderierte Fragerunde wünschen. Diese Funktion ist in Webinar tools verfügbar; in Videokonferenztools nicht. Da Video meetings nicht so eingehend analysiert werden und keine Teilnahme- und Interaktionsstatistiken liefern, lässt sich auch der ROI eines Webinars nur schwer messen. Dazu kommt, dass die meisten Videokonferenztools weder die gewünschten Anpassungs- und Brandingmöglichkeiten noch veranstaltungsspezifische Sicherheitsfunktionen bieten. KMU müssen ihre Online-Veranstaltungen und Webinare zudem in ihre CRM-Plattform integrieren können, um ihr volles Potenzial auszuschöpfen. Wenn nicht, liefern in Videokonferenztools abgehaltene Events eine enttäuschende Rendite und schrecken das Unternehmen vor weiteren Initiativen ab.

<sup>28</sup> Metrigy, GoTo Virtual Events Custom Research Study, 2021

## Eventmanagement-Technologien: meist nicht für KMU gemacht

### **Analysen – der größte ROI-Treiber – sind nach wie vor komplex und nicht konkret verwertbar**

Virtuelle Veranstaltungen und Webinare sind eine wahre Goldgrube an Insights, die darauf warten, von Geschäftsinhabern und Marketingexperten verwertet zu werden. Eine integrierte Plattform fungiert als konsolidierte Datenquelle, die sich zur leichteren Leadidentifizierung mit dem CRM-System des Unternehmens verbinden lässt. Diese Leads lassen sich vor und nach dem Event verfolgen, um Teilnahmezahlen in konkrete Umsätze zu verwandeln. Interaktive Tools können dazu beitragen, das Publikum während der Veranstaltung einzubeziehen. Auch diese Interaktionen sind mit der richtigen Plattform messbar. Genau deshalb wollen KMU ihre Live- und On-demand-Events in einer Lösung vereinen. Die meisten von ihnen greifen derzeit jedoch auf mindestens zwei verschiedene Tools zurück, da diese in der Regel nicht auf ihre Bedürfnisse abgestimmt sind.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Metrigy, GoTo Virtual Events Custom Research Study, 2021





## Eine leistungsstarke, sichere und kostenoptimierte Lösung wartet auf Sie

Zum Glück hat die Cloud die Hindernisse, die Unternehmen den Zugang zu modernen Webinar- und Eventmanagement-Technologien versperrten, aus dem Weg geräumt. Sie müssen nicht für eine Unmenge an Funktionen zahlen, wenn sie nur einige wenige benötigen. Und sie müssen in Bezug auf die Kapazität oder die Audio- und Videoqualität keine Kompromisse eingehen. In einer globalen Umfrage zeigten sich 85,3 Prozent der Unternehmen davon überzeugt, dass virtuelle Veranstaltungen die Pandemie überdauern werden.<sup>30</sup> Eine cloudbasierte Webinar- und Eventmanagement-Plattform kann KMU dabei in mehrfacher Hinsicht unterstützen:

- automatisierte Verwaltung von Online-Events, was die Abhängigkeit von externen Anbietern oder IT-Teams verringert
- mehr Flexibilität durch vorab aufgezeichnete Sitzungen, unternehmensspezifisches Branding und Zugriff über jedes Gerät
- strenge Sicherheitsmaßnahmen durch rollenbasierten Zugriff und Passwortschutz
- klar vermittelte Botschaften dank branchenführender Video- und Audioqualität sowie Verfügbarkeit
- Teilnehmeranalysen und Leadverfolgung auf einen Blick

Diese Funktionen können nicht nur die durchschnittliche Arbeitslast von Marketingexperten und die Abhängigkeit vom IT-Team verringern, sondern KMU auch die Einhaltung ihrer jährlichen Veranstaltungsbudgets erleichtern.

<sup>30</sup> PR Newswire, Global Survey of 100 Brands Finds Virtual Events Will Outlast the Pandemic, 2021

# Bereit für die virtuelle Zukunft?

Teilnehmer – Kunden wie Mitarbeiter, in jeder Branche und in Unternehmen jeder Größe – haben die neu gewonnene Flexibilität durch die Bank begrüßt. Online-Events können sowohl einfache Webinar-Präsentationen als auch mehrteilige und/oder mehrtägige virtuelle Veranstaltungen sein, die von überall aus zugänglich (und manchmal sogar on demand abrufbar) sind und das Publikum aktiv involvieren. KMU, die sich auf diese vorwiegend virtuelle Zukunft einstellen, profitieren von außerordentlichen Chancen: Sie können neue Beziehungen aufbauen, bestehende festigen und dafür sorgen, dass sich Arbeitskräfte weiterhin für das Unternehmen engagieren.

GoTo hat eine integrierte Plattform zur Verwaltung von Webinaren und virtuellen Veranstaltungen entwickelt, die Ihre Initiativen mit kalkulierbaren Preisen und einem durchdachten Toolkit für alle zugänglich macht. Der Wert digitaler Kanäle ist unumstritten; 89 Prozent der Marketingexperten sehen Webinare als die beste digitale Option zur Generierung qualifizierter Leads.<sup>31</sup> Unsere speziell für KMU konzipierte Plattform erschließt Ihnen all diese Vorteile, ohne Ihre Ausgaben anschwellen zu lassen.

**Ist GoTo Webinar die richtige Lösung für Sie?**

**Mehr erfahren**

<sup>31</sup> Business Wire, Global Report Shows Use of Webinars Triples, Driving Digital-First Engagement Across Industries, 2021



# 04

## Support für Arbeitskräfte an jedem Ort

Wie KMU gegen eine fragmentierte Systemlandschaft ankämpfen und ihre IT mit einfachen und dennoch leistungsfähigen Tools verwalten können.



# Flexibles Arbeiten verändert die Anforderungen der Beschäftigten

Das durchschnittliche Mitarbeitererlebnis sieht 2022 ganz anders aus als noch vor drei Jahren. Statt zu fixen Bürozeiten erledigen wir unsere Arbeit eigenständig, wann und wo es uns passt. Statt in Besprechungsräumen arbeiten wir online zusammen. Aber auch die Kundenerwartungen befinden sich im Wandel. Ermöglicht wird all dies durch eine robuste digitale Infrastruktur, die den Geschäftsbetrieb in der neuen Normalität rund um die Uhr aufrechterhält.

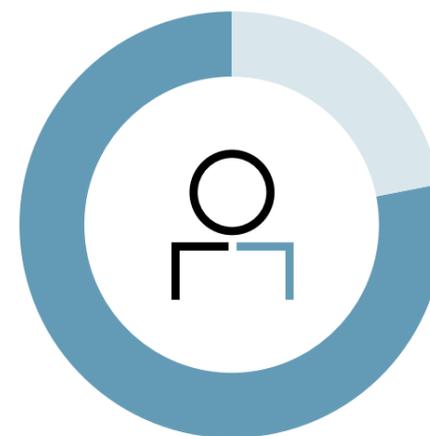
Das IT-Management war schon immer wichtig für die Geschäftstätigkeit – aber jetzt spielt die IT eine zentrale Rolle. 72 Prozent der KMU haben ihre Internetpräsenz seit 2020 erweitert. Die zunehmende Digitalisierung hat positive Auswirkungen auf die Produktivität (62 Prozent), die Datensicherheit (54 Prozent) und die allgemeine Agilität von Unternehmen (60 Prozent).<sup>32</sup>

Aber was ist mit den IT-Teams, die für den Betrieb dieser Infrastruktur verantwortlich sind?

Sie konnten sich größtenteils anpassen; 72 Prozent sind der Meinung, dass IT-Services sich wirksam per Fernzugriff verwalten lassen.<sup>33</sup> Hinter den Kulissen fordert das mobile Arbeiten jedoch seinen Tribut. 67 Prozent der IT-Verantwortlichen fühlen sich überfordert, wenn es darum geht, Support für

Mitarbeiter im Homeoffice zu leisten und Dinge wie Benutzeridentitäten, Geräte und Business-Systeme unter einen Hut zu bringen.<sup>34</sup> Unternehmen scheinen ihre IT-Budgets derzeit aufzustocken. Diese höheren Ausgaben müssen jedoch durch eine entsprechende Rendite gerechtfertigt werden.

KMU benötigen dringend eine speziell entwickelte Lösung, die das IT-Management in der flexiblen Arbeitswelt vereinfacht.



**67%**

fühlen sich überfordert, wenn es darum geht, Support für Mitarbeiter im Homeoffice zu leisten und Dinge wie Benutzeridentitäten, Geräte und Business-Systeme unter einen Hut zu bringen.<sup>34</sup>

<sup>32</sup> TechCircle, 72% of SMBs Have Increased Online Presence In the Last Year: Salesforce, 2021

<sup>33</sup> ManageEngine, The State of ITSM in the COVID-19 Pandemic Survey Report, 2021

<sup>34</sup> JumpCloud, IT Trends Report: Remote Work Drives Priorities, 2021

# Zeitnahes IT-Management: geschäftsentscheidend, aber schwierig

## **Die zunehmende Technologisierung hat endlich einen Wendepunkt erreicht**

Unternehmen investieren immer mehr in die Digitalisierung; viele von ihnen kaufen mehrere verschiedene SaaS-Tools, richten mehrere Helpdesk-Systeme ein und nutzen mehrere verschiedene Kanäle für den IT-Support. Laut einer Studie benötigen 53 Prozent der IT-Teams für einfache Supportaufgaben mehrere verschiedene Tools.<sup>35</sup> Dies macht die Technologi Landschaft noch ausgedehnter und reduziert die Produktivität, wenn Teammitglieder zwischen verschiedenen Systemen hin- und herwechseln müssen.

## **Mitarbeiter wenden sich nicht an offizielle IT-Kanäle, was die Fragmentierung weiter vorantreibt**

Zu den fragmentierten Backend-Systemen kommt, dass viele Mitarbeiter IT-Kanäle nicht als ihre erste Anlaufstelle für Supportanliegen nutzen. Anfragen, die über andere Kanäle eingehen, beanspruchen die ohnehin schon ziemlich ausgelasteten IT-Teams weiter.

## **Veränderliche hybride Arbeitsumgebungen verkomplizieren die IT-Sicherheit**

Bei der Umstellung auf Homeoffice war die IT-Sicherheit eine der größten Sorgen von Unternehmen, was sowohl an Regelverstößen durch Mitarbeiter (45 Prozent) als auch an einer Zunahme softwarebedingter Schwachstellen (31 Prozent) durch die Einführung neuer Tools liegt.<sup>36</sup> Während die flexiblen Arbeitsmodelle sich weiterentwickeln und wir uns langfristig auf eine hybride Arbeitsumgebung einstellen, stehen IT-Teams nun vor einer schwierigen Aufgabe: Sie müssen die Geschäftstätigkeit unabhängig vom Arbeitsort aufrechterhalten und Sicherheitsrichtlinien bis zum letzten Endgerät durchsetzen.

<sup>35</sup> IDG, Modernizing IT Support for Flexible, Hybrid Work, 2021

<sup>36</sup> Survey: Remote Work Leads to Increase in Security Issues, 2020



# Warum KMU eine konsolidierte Support- plattform brauchen

Eine für KMU entwickelte IT-Managementlösung kann auf all diese Probleme eingehen – und kostet noch dazu nicht die Welt. In der Tat zählen konsolidierte Lösungen und Softwarepakete derzeit zu den obersten Prioritäten von KMU. Mehr als ein Drittel der Unternehmen haben sich für die Konsolidierung entschieden, um das IT-Management in der mobilen Arbeitswelt zu vereinfachen.<sup>37</sup>

## **Diese Lösung vereint vier Elemente:**

- Fernzugriff und Fernsupport, um technische Probleme auf jedem Gerät und in jedem Netzwerk nahtlos zu beheben
- interaktives Ticketing, um direkt in geschäftlichen Messaging-Apps Supporttickets zu erstellen und zu verwalten und den IT-Support in die Arbeitsabläufe der Angestellten zu integrieren
- Zero-Trust-Sicherheit, um eine zusätzliche Sicherheitsebene mit identitätsbasierten Zugriffskontrollen zu schaffen und unbefugten Zugriff zu verhindern
- Geräteverwaltung im Hintergrund, um ohne Benutzersitzung Diagnose-daten abzurufen, Befehlskonsolen zu öffnen und Dateien von Host-computern zu verwalten

Zum Glück sind diese Möglichkeiten nicht auf Softwarelösungen für Großunternehmen beschränkt. GoTo Resolve, eine Komplettlösung für das IT-Management, geht auf die Herausforderungen von KMU beim IT-Support ein und ermöglicht es ihren Helpdesk-Teams, unabhängig vom Arbeitsort einen angemessenen und einheitlichen Support zu bieten.

<sup>37</sup> AppDirect, Survey Finds SMBs Are Accelerating SaaS Adoption, See Greatest ROI Working with a Technology Advisor, 2021

# Echte Flexibilität steht und fällt mit agiler IT

Wenn die Flexibilität im Zentrum Ihrer Geschäftsstrategie steht, dann ist die IT eine ihrer wichtigsten Stützen. Sie stellt sicher, dass Ihre Firmenwebsite oder Ihr Webshop rund um die Uhr verfügbar ist und es keine ungeplanten Ausfälle gibt. Sie optimiert die Leistung Ihrer digitalen Kanäle, sodass Kunden einen Top-Service erhalten und immer wieder zu Ihnen zurückkehren. Und jetzt gewährt sie Arbeitskräften ein Höchstmaß an Flexibilität, ohne den Arbeitsablauf zu unterbrechen. Ob im Büro, im Homeoffice oder vor Ort beim Kunden – Mitarbeiter können an jedem Arbeitsort über ihre gewohnten Messaging-Tools Support erhalten. Mit Funktionen wie dem Fernzugang für unbeaufsichtigte Geräte oder mehreren Sitzungen auf einmal lassen sich Probleme schneller lösen, was wiederum den ROI aus Ihren Technologieinvestitionen erhöht.

Ein weiterer entscheidender Vorteil einer konsolidierten IT-Management- und IT-Supportlösung ist die Sicherheit. Denn flexibles Arbeiten muss nicht auf Kosten der Sicherheit gehen. Vielmehr ermöglichen strenge Verschlüsselungsprotokolle, Single Sign-On (SSO), die Multifaktor-Authentifizierung (MFA) und das Zero-Trust-Prinzip beim Fernzugriff auf Geräte eine mehrschichtige Kontrolle und Überwachung, sodass

Zugriffsversuche durch Unbefugte vereitelt werden. Das war im letzten Jahr die größte IT-Herausforderung von KMU, wie mehr als 50 Prozent der Unternehmen angaben.<sup>38</sup> Aus diesem Grund steht bei GoTo Resolve die Sicherheit an erster Stelle. Genau das haben sich KMU und ihre Benutzer nämlich verdient.

Kein Zweifel: Flexibles Arbeiten ist heute der Dreh- und Angelpunkt jeder Geschäftstätigkeit, und IT-Teams müssen agil genug sein, um diese Umstellung zu unterstützen. Ganze 94 Prozent der Arbeitskräfte finden, sie würden langfristig von der Flexibilität profitieren.<sup>39</sup> GoTo hilft KMU, dieses wichtige Bedürfnis zu erfüllen und zugleich die Produktivität im Homeoffice nicht aus den Augen zu verlieren. Mit unseren Lösungen können Sie doppelte Investitionen vermeiden und Ihren IT-Support wirklich nahtlos machen.

**Ist GoTo Resolve die richtige Lösung für Sie?**

**Mehr erfahren**

<sup>38</sup> Kaseya, 2021 IT Operations Survey Report, 2021

<sup>39</sup> Deloitte, Workplace Flexibility Survey, 2020

# Fazit: So können KMU Wettbewerbsvorteile aus dem flexiblen Arbeiten ziehen

## Wenn es hart auf hart geht, heißt es hart rangehen.

Genau das haben kleine und mittelständische Unternehmen gemacht und ihre außergewöhnliche Widerstands- und Anpassungsfähigkeit unter Beweis gestellt. Die meisten Geschäftsinhaber blicken optimistisch in die Zukunft; nur 9 Prozent haben einen negativen Ausblick.<sup>40</sup> Die Digitalisierung – in Form einer einzigen, konsolidierten UC-Lösung – ist ausschlaggebend für den Erfolg.

In den letzten beiden Jahren gab es vier grundlegende Veränderungen am Arbeitsplatz, die auch weitreichende Auswirkungen auf die Zukunft haben werden. Kommunikation und Zusammenarbeit erfolgen nun online und Beschäftigte suchen nach einfachen Tools, mit denen sie Zeit sparen und produktiver arbeiten. Kundenservice-Teams müssen nun cloudbasierte Systeme nutzen, um Kunden, die in der digitalen Welt zu Hause sind, besser zu betreuen. Events finden nun nicht mehr an einem bestimmten Ort statt, was Unternehmen neue Möglichkeiten für Webinare und virtuelle Veranstaltungen eröffnet. Und zu guter Letzt müssen IT-Teams die gesamte Bandbreite an Arbeitsabläufen mit Tools für die IT-Fernverwaltung unterstützen.

Glücklicherweise sind die für diesen Wandel erforderlichen Tools für KMU absolut zugänglich. GoTo vereinfacht Ihre IT an jedem Ort – mit Tools der Enterprise-Klasse, die auch für kleinere Unternehmen leist- und nutzbar sind.

<sup>40</sup> BlueHost Blog, New Survey Finds Small Businesses Are Resilient and Adaptable, Despite Global Pandemic, 2020



### **Nur eine Lizenz, weniger Aufwand**

Bei einer gebündelten Lösung müssen sich die Beschaffungsteams oder Geschäftsinhaber nicht um mehrere Lizenzen kümmern. Gleichzeitig laufen sie nicht Gefahr, aufgrund fragmentierter Technologien für dieselben Funktionen zweimal zu bezahlen.



### **Einfacher Zugriff an jedem Ort**

Die Lösung ist von vornherein für den standortunabhängigen Zugriff gemacht. Eine Software für die flexible Arbeitswelt vernetzt und unterstützt Ihre Mitarbeiter und Kunden. Sie ist unabhängig vom Arbeitsort einfach zu verwenden und zu implementieren.



### **Für seine Zuverlässigkeit bekannt**

Von der Verfügbarkeit von 99,99 % über den dedizierten Support rund um die Uhr bis hin zur Sicherheit nach dem Zero-Trust-Prinzip – auf GoTo können sich KMU verlassen. Es gibt keine Kompromisse bei der Sicherheit: Mit Maßnahmen wie strengen Verschlüsselungsprotokollen und SSO/MFA zeichnen sich die Tools außerdem durch ihre Best-in-Class-Sicherheit aus.



### **Bewährtes Produktportfolio**

Vorkonfigurierte Integrationen über die Cloud sorgen dafür, dass eine einzige Lösung alles abdeckt. Diese ist leistungsfähig genug für große Konzerne, aber speziell für KMU konzipiert. IT-Teams verwalten und überblicken alle digitalen Vorgänge und Metriken in einer zentralen Konsole. Selbst wenn Kundenservice-Teams und andere Mitarbeiter an unterschiedlichen Orten tätig sind, bleiben alle auf demselben Stand.



### **Rentabilität**

Ein speziell entwickeltes Tool sorgt dafür, dass die Zeitspanne und die Kosten für die Implementierung das KMU-Budget nicht überschreiten. Die Lösung von GoTo lässt sich innerhalb eines Tages bereitstellen und ist um die Hälfte günstiger als ähnliche Produkte auf dem Markt.

Wie Gartner anmerkt, wird die Tatsache, ob Unternehmen „radikale Flexibilität“ leben, in Zukunft entscheidend für ihren Erfolg sein.<sup>41</sup> Sie benötigen dazu jedenfalls die richtigen Tools vom richtigen Anbieter, die das Nutzungserlebnis der Mitarbeiter in den Mittelpunkt rücken.

<sup>41</sup> Gartner, Knowledge Workers Aren't the Only Ones Who Want Flexibility, 2021

# GoTo

Sind Sie bereit, beim flexiblen Arbeiten einen Schritt weiter zu gehen?

[Mehr erfahren](#)

