

Digitale Souveränität  
im Contact Center  
Aus der Abhängigkeit zur  
Wahlfreiheit.



ZÖLLE

BUDGET-DRUCK

MARKT-  
ERWARTUNG

CLOUD IST  
STANDARD

OMNICHANNEL  
IST MAINSTREAM

KI IST  
GESETZT

Die Realität 2026



# Was hat Kundenservice damit zu tun?

## Hohe Erwartungen

Kunden erwarten jederzeit einen reibungslosen und effektiven Kundenservice.

## Globale Spannungen

verändern die geopolitische Landschaft und beschleunigen das Streben nach EU-Souveränität.

## Innovation vs. Kontrolle

Umstieg auf cloudbasierte Anwendungen unter Einhaltung regulatorischer Vorgaben.

## Komplexität und Zeitdruck

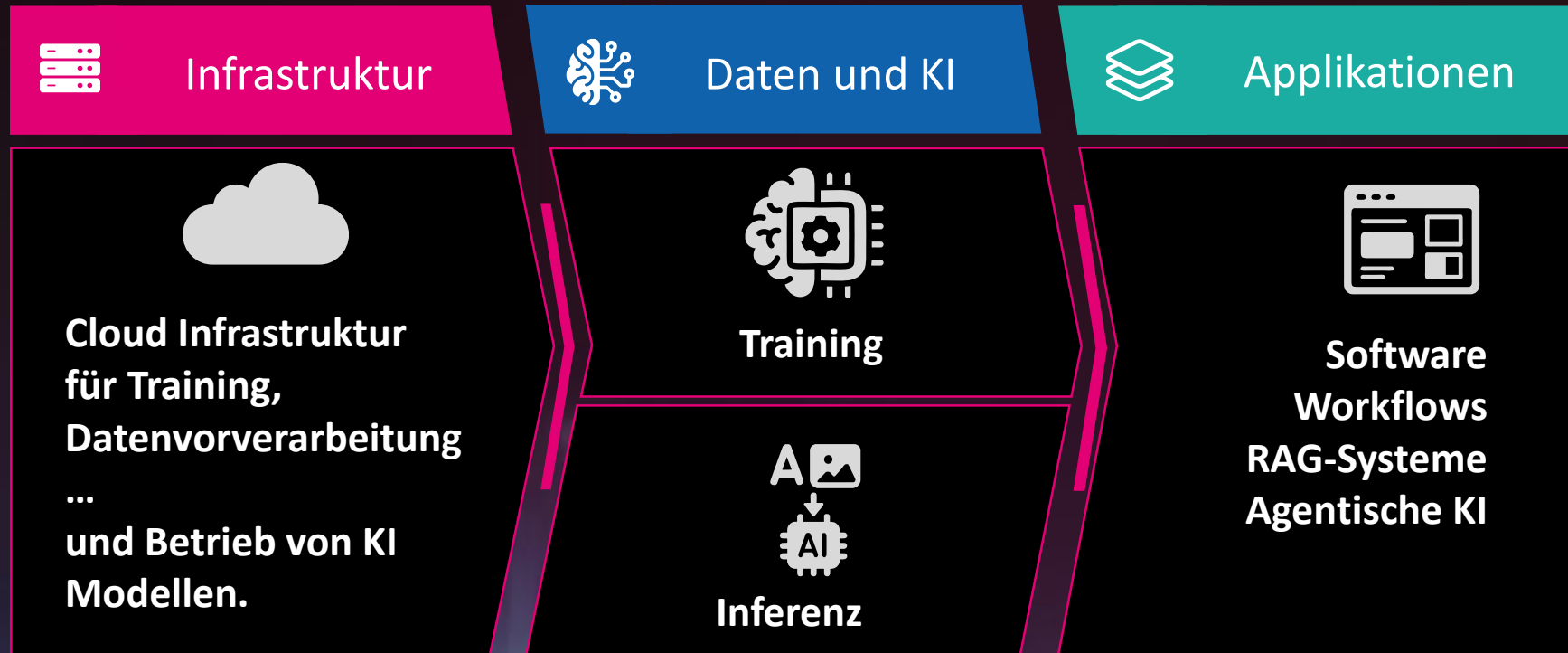
Flexible Bereitstellung mit kurzen Projektlaufzeiten und Gewährleistung 24/7 Betrieb.

Kostendruck und verlässliche Preise

# Das CIO Optimierungsproblem



# Souveränität betrifft den ganzen Stack



# Souveränität bedeutet Entscheidungsfreiheit

Natascha

Jens

Technologische  
Souveränität

Wer kontrolliert  
den Tech-Stack?

Daten- und Rechts-  
Souveränität

Wo werden  
meine Daten  
gespeichert?

Operative  
Souveränität

Wer hat Zugriff  
auf meine  
Daten?

Netz-  
Souveränität

Wie transparent  
und resilient  
erfolgt die  
Konnektivität?

# Zwei starke Partner der Souveränität

Natascha

Jens

**Sikom**



**Technologische Souveränität**

Wer kontrolliert den Tech-Stack?

**Operative Souveränität**

Wer hat Zugriff auf meine Daten?

**Daten- und Rechts-Souveränität**

Wo werden meine Daten gespeichert?

**Netz-Souveränität**

Wie transparent und resilient erfolgt die Konnektivität?



## Offene Architektur statt geschlossenes Ökosystem

- Modulare Omnichannel-Plattform
- Routing-Engine als Kern
- Offene Schnittstellen
- Best-of-Breed-Integration
- Eigene Entwicklung in Deutschland

**Wir ersetzen Ihre IT nicht.  
Wir orchestrieren sie.**

# Operative Souveränität

Natascha

Digitale Souveränität endet nicht bei der Cloud. Sie bedeutet auch:

- Integration von Backend-Prozessen
- Steuerung bis auf Vorstandsebene
- Echtzeit-Routing über alle Kanäle
- Kanalübergreifende Laststeuerung
- Dynamische Repriorisierung

**Sie steuern Ihre Prozesse –  
nicht das System.**

# Mit AgentOne erfüllen wir die Souveränitätsanforderungen von morgen schon heute ganz flexibel



- Flexible All-in-One Contact Center-Lösung für ein erstklassiges Omnichannel-Kundenerlebnis bei maximaler Effizienz
- Ideal für höchste Kontaktvolumina
- Volle Kontrolle und Optimierung der Performance Ihres Contact Centers in Echtzeit möglich
- Reibungslose Integration mit Ihren bestehenden Systemen und Anwendungen
- Flexible Bereitstellung in der **T-Cloud Public (OTC)** als Private Cloud **oder** in einer **On-Premises-Umgebung**

Cloud – aber europäisch und wählbar




























- Betrieb in europäischen Rechenzentren
- DSGVO-konforme Datenhaltung
- ISO 27001, TISAX, BSI C5
- Multi-Cloud-fähig
- Wechseloption

**Cloud ja – aber souverän.**

# Souveränität betrifft den ganzen Stack



# So viele Zertifizierungen und Regularien erfüllt wie kein andere EU Cloud

<p><b>Branchenspezifisch</b></p>	 <p>Pflicht nach StGB §203 <b>Berufsgeheimnisträger</b> (Ärzte, Rechtsanwälte, ...)</p>	 <p>Pflicht nach SGB §35 <b>Soziale Daten</b> (Krankenversicherung, medizinische Clearingstellen)</p>	 <p>Bedingungen für von der BaFin, der EZB oder der EIOPA beaufsichtigte Unternehmen im Finanzsektor</p>	 <p>Digital Operational Resilience Act für den <b>Finanzsektor*</b></p>	 <p>Als <b>KRITIS-Betreiber</b> beim BSI registriert &amp; prüfungspflichtig</p>	 <p>Einhaltung regulatorischer Anforderungen in der <b>pharmazeutischen Industrie</b></p>	 <p>IT applications for networked <b>automotive industry</b> of the German Association of the Automotive Industry (VDA)</p>	 <p>DSGVO compliant</p>
<p><b>Privatsphäre</b></p>	 <p>EU Cloud Code of Conduct Datenverarbeitung gemäß Art. 28 und 40 GDPR</p>	 <p>Trusted Cloud Datenschutzanforderungen des BDSG nach BMWK</p>	 <p>ISO 27018 Schutz personenbezogener Daten in der Cloud</p>	 <p>ISO 27701 Ausbau datenschutzspezifischer Prozesse &amp; Kontrollen nach ISO 27001</p>	 <p>EU Regulation (EU) 023/2854 EU Data Act <b>den Austausch und die Nutzung von Daten</b></p>			
<p><b>Sicherheit</b></p>	 <p>C5 Type 2 Katalog der Cloud-Computing-Compliance-Kriterien</p>  <p>ISO 27001 Informationssicherheitsmanagementsystem und DSGVO-Konformität</p>	 <p>SOC 1 Type 2 Kontrolle über die Finanzberichterstattung</p>  <p>ISO 27017 Cloud-spezifische Steuerung</p>	 <p>SOC 2 Type 2 Nachweis der Wirksamkeit der "Service Trust"-Prinzipien</p>  <p>ISO 9001 Standards für das Qualitätsmanagement</p>	 <p>SOC 3 Öffentlicher Bericht über Sicherheit, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit</p>  <p>ISO 22301 Business-Continuity-Managementssystem</p>	 <p>IT Grundschutz Management-system (ISMS) für Institutionen</p>  <p>ISO 2000-1 Service-Management-Systeme</p>  <p>DIN EN 50600 Bau und Betrieb eines Rechenzentrums</p>	<p><b>Nachhaltigkeit &amp; Sicherheit</b></p>  <p>ISO 14001 Umweltmanagement</p>  <p>ISO 50001 Energiewirtschaft</p>  <p>ISO 45001 Beruflich Gesundheits- &amp; Sicherheitsmanagementsystem</p>		

\*zentrale DORA-Aspekte sind abgedeckt

# Netz-Souveränität

- Carrier-Netz unter eigener Kontrolle
- Trennung von Plattform, Cloud und Netz
- Transparente Daten- und Verkehrswege
- Georedundante Netzinfrastruktur
- Priorisierung geschäftskritischer Verkehre
- End-to-End-Verantwortung für Konnektivität
- Unterstützung von Hybrid- und Multi-Cloud-Architekturen

**Kontrolle über Datenwege –  
nicht nur über Daten und Anwendungen**

# Das souveräne Contact Center 2030

Technologische  
Souveränität

Souveränität heißt, frei wählbare  
Contact Center Plattform



Operative  
Souveränität

Souveränität heißt, flexibel  
Infrastrukturoptionen nutzen



Daten- und Rechts-  
Souveränität

Souveränität heißt, regulatorische  
und strategische Handlungsfähigkeit



Netz-  
Souveränität

Souveränität heißt, stabile Netze  
und technologische Planbarkeit



”

Digitale Souveränität ist keine IT-Option. Sie ist eine Managemententscheidung.

# Bleiben wir doch in Kontakt.



**Jens  
Krause**

Head of Expert Sales  
Telekom GK

[+49 171 2219023](tel:+491712219023)  
[j.krause@telekom.de](mailto:j.krause@telekom.de)



**Natascha  
Hoffmeister**

Geschäftsführerin  
Sikom Software GmbH

[+49 171 3514789](tel:+491713514789)  
[n.hoffmeister@sikom.de](mailto:n.hoffmeister@sikom.de)

