



Mtel: Mit Enghouse-Lösung auf Champions-League-Kurs

Mit zuletzt zweistelligen Wachstumszahlen beim Umsatz eroberte sich Mtel einen Spitzenplatz unter den europäischen Anbietern von Telefonie- und Kundenkontaktlösungen. Bei seinem Expansionskurs setzt das Unternehmen mit Hauptsitz in den Niederlanden und kürzlich gegründeten Tochtergesellschaften in Deutschland und Belgien auf Cloud-Contact-Center-Lösungen von Enghouse Interactive.

Mit 25 Jahren Markterfahrung in Lösungen für den Kundenkontakt bietet Mtel maßgeschneiderte Services für das Routing-Management sowie Contact-Center- und Telefonielösungen, die aus der Cloud als SaaS-Modell zur Verfügung stehen (Software as a Service). Bereits seit Jahren betreibt das Unternehmen eine cloudbasierte Multi-channel-Contact-Center-Lösung von Enghouse Interactive unter der Eigenmarke „Online Contact Center“ (OCC) erfolgreich auf dem Markt. „Mtel hat großen Anteil daran, dass Enghouse Nummer eins auf dem Cloud-Contact-Center-Markt geworden ist, wie die Analysten von DMG Consulting festgestellt haben“, sagt Ralf Mühlenhöver, Vorstand Enghouse AG.

Die langjährige Partnerschaft mit Enghouse hat sich gelohnt. Heute bearbeitet Mtel mit seinen SaaS-Lösungen

für das optimale Management von Kundenbeziehungen europaweit mehr als 130 Millionen Kontakte jährlich – mit stark steigender Tendenz.

Revolution beim Omnichannel-Kundenkontakt

Im vergangenen Jahr nahm Mtel „Contact Center Service Provider“ (CC:SP) in sein Portfolio auf. Dabei handelt es sich um eine mandantenfähige Cloud-Contact-Center-Lösung von Enghouse Interactive für Service Provider, Carrier und Betreiber von Contact Centern. Mit diesem Schritt signalisiert das Unternehmen dem Wettbewerb deutlich, dass die Weichen in Richtung Expansion gestellt sind. Denn CC:SP in der neuesten Version 7.2 ermöglicht hochwirksame Omnichannel-Kommunikation. Umfassende Funktionalitäten erhöhen die Produktivität im Contact Center und optimieren die Arbeitsprozesse der Agenten. Als echte CCaaS-Lösung (Cloud Contact Center as a Service) mit aufwandsorientiertem Preismodell reduziert CC:SP 7.2 die Betriebskosten deutlich und garantiert gleichzeitig eine sehr hohe Skalierbarkeit.

„Für Mtels Eintritt auf den deutschen Markt war die Einführung von CC:SP 7.2 entscheidend“, erläutert Thomas Beer, Director Sales DACH & CEE der Mtel-Gruppe. „Mit dieser Lösung sind wir auf die Anforderungen unserer Kunden bestens vorbereitet und können flexibel und intelligent auf ihre individuellen Bedürfnisse reagieren.“

Enghouse-Vorstand Ralf Mühlenhöver pflichtet dem bei: „Der Markt ist mehr und mehr bereit für CCaaS-Angebote, deshalb freuen wir uns, dass ein bislang nur in den Niederlanden aktives Unternehmen wie Mtel nun den Schritt nach Deutschland und Belgien geht.“

„Mit dieser Lösung sind wir auf die Anforderungen unserer Kunden bestens vorbereitet und können flexibel und intelligent auf ihre individuellen Bedürfnisse reagieren.“

Thomas Beer, Mtel Gruppe

Cloud-Contact-Center-Lösung der Premiumklasse

Mithilfe der webbasierten und browserunabhängigen Schnittstelle „TouchPoint“ – in CC:SP 7.2 integriert – lassen sich Kunden nach Bedarf entweder einzeln oder innerhalb einer Gruppe zuordnen. Für maßgeschneiderte Lösungen können Service Provider bequem innovative Tools und individuelle Prozessabläufe integrieren bzw. einrichten und somit Betriebskosten senken. Zudem präsentiert sich „TouchPoint“ am Bildschirm nicht überdimensioniert. Dem Agenten reicht eine schmale Funktionsleiste von etwas mehr als einem Zentimeter für den vollen Zugriff auf den Bildschirm. Perfekter Austausch dank Skype for Business.

Mit der zunehmenden Popularität von Skype for Business in Unified-Communications-Umgebungen steht für Mtel außer Frage, die eigenen Lösungen mit integriertem Skype for Business anzubieten. CC:SP 7.2 verfügt standardmäßig über eine Verbindung zu Skype for Business. So erhält der Agent permanent den aktuellen Status aller Skype-for-Business-Kontakte in der „TouchPoint“-Liste, also ob er online/offline ist etc. Diese Funktion verein-

facht die Zusammenarbeit zwischen Front- und Backoffice im Contact Center.

Lizenzmodell: Hohe Flexibilität für Channel Partner

Als weiteren wichtigen Vorteil von CC:SP 7.2 nennt Mtel das Lizenzmodell für Application Service Provider. „Enghouse Interactive bietet ein sehr flexibles Modell, das Providern erlaubt, Anwendern eine Lizenz zu geben, bei der sie nur für die Zeit der reinen Nutzung bezahlen“, sagt Mtel-Manager Leon Schuurmans. Zudem könnten Channel Partner flexibel zwischen einer unbefristeten und einer monatlichen Lizenz wählen. Im Gegensatz zu anderen Anbietern von cloudbasierten Contact Centern, die entweder das eine oder das andere Modell bieten würden.