HERAUSFORDERUNG:

Steigende Erwartungen an die Erreichbarkeit und Effizienz, insbesondere im internationalen Kontext, zeigten, dass die bisherige Lösung den neuen Anforderungen nicht mehr gewachsen war.

LÖSUNG:

Eine individuelle auf die Anforderung der Mehrwerk GmbH zugeschnittene leistungsfähige und zukunftssichere Lösung.

Mehrwerk GmbH

mehrwerk

Mehrwerk– Kundenservice auf Wachstumskurs mit SNcom und Enghouse VCC

Ein zukunftssicherer Neustart im Kundenservice
Vor drei Jahren stand Mehrwerk vor einer entscheidenden Herausforderung: Die damalige Lösung zur Anrufverteilung im Kundenservice stieß schnell an ihre Grenzen und konnte mit den wachsenden Ansprüchen an Erreichbarkeit, Effizienz und Internationalisierung nicht mehr Schritt halten.

Ein zukunftssicherer Neustart im Kundenservice

Vor drei Jahren stand Mehrwerk vor einer entscheidenden Herausforderung:

Die damalige Lösung zur Anrufverteilung im Kundenservice stieß schnell an ihre Grenzen und konnte mit den wachsenden Ansprüchen an Erreichbarkeit, Effizienz und Internationalisierung nicht mehr Schritt halten.

Im Rahmen eines umfassenden Consultings empfahl SNcom den Einsatz der Enghouse VCC als zukunftssichere Plattform. Die Entscheidung fiel auf eine in der SNcom Cloud gehostete Lösung – ergänzt durch gezielte Sonderentwicklungen

Referenz: „Mehrwerk GmbH“

Umsetzung:

Einführung, Konzeption, Implementierung, spezifische Kundenanpassung und Schulung durch:

SNcom GmbH
Hanns-Martin-Schleyer-Str. 5
41564 Kaarst

Ergebnis:

Die Plattform Enghouse VCC in der SNcom Cloud gehostet, ergänzt durch gezielte Sonderentwicklungen im Bereich CTI Core.

von SNcom in den Bereichen:

CTI Core – Die zentrale Schaltstelle für Ihre Kommunikation

Der **CTI Core** ist die leistungsstarke Middleware für moderne Kommunikationsinfrastrukturen. Er ermöglicht die zentrale und einheitliche Steuerung von einer oder mehreren Telefonanlagen sowie UC-Systemen – unabhängig vom Hersteller.

Dank der standardisierten **TAPI 2.2-Schnittstelle** auf der Applikationsseite lässt sich der CTI Core nahtlos in bestehende Softwareumgebungen integrieren.

Systemübergreifende Präsenz mit Superpresence

Ein besonderes Highlight ist die **Superpresence-Funktion:** Sie sorgt für eine konsistente Status- und Präsenzanzeige über verschiedene UC- und PBX-Systeme hinweg. So wird der Anwesenheitsstatus eines Mitarbeiters stets korrekt und synchron auf allen Plattformen abgebildet – selbst in heterogenen Systemlandschaften.

Flexibel, sicher und skalierbar

Der CTI Core lässt sich flexibel auf einem einzelnen Host oder verteilt auf mehrere Hosts betreiben – für optimale Lastverteilung und maximale Ausfallsicherheit. Die interne Kommunikation erfolgt durchgängig **verschlüsselt** – für höchste Datensicherheit.

Ob bei der **Migration bestehender Systeme** oder der **nachträglichen Erweiterung Ihrer Infrastruktur:** Der CTI Core wächst mit Ihren Anforderungen und bietet eine zukunftssichere Lösung für Ihre Kommunikationsprozesse.

Effizient telefonieren mit der SetClip Toolbar – flexible CLIP-Steuerung im Voxtron Client

Mit der Einführung der **SetClip Toolbar** konnten unsere Agenten erstmals flexibel

und situationsabhängig entscheiden, mit welcher Absender-Rufnummer (CLIP) sie ausgehende Anrufe tätigen – direkt aus dem vertrauten Voxtron Client heraus. Egal ob Contact-Center-Gespräch oder Direktanruf: Die Toolbar bietet volle Kontrolle über den Anruftyp und die zu übermittelnde Rufnummer.

Besonders geschätzt wird der **QuickDial-Modus** mit vorkonfigurierten Schnellwahlnummern und die intuitive **HotKey-Funktion,** mit der markierte Rufnummern aus z. B. CRM-Systemen direkt übernommen und angewählt werden können. Zusätzlich sorgt das übersichtliche **Kurzwahlfeld** mit Favoritenfunktion und dynamischer Filterung für spürbar mehr Geschwindigkeit und Übersicht im Arbeitsalltag.

Die SetClip Toolbar hat unsere Kommunikation nicht nur flexibler, sondern auch effizienter gemacht – ein echter Mehrwert für alle, die täglich mit Kunden in Kontakt stehen.

Professionelles Rückrufmanagement mit dem Callback Modul – kein Kontakt geht verloren

Mit dem Callback Modul konnten wir unser Rückrufmanagement auf ein neues Niveau heben. Die übersichtliche Startseite zeigt jederzeit alle **entgangenen Anrufe** sowie bereits **bearbeitete Rückrufe** in klar strukturierten Tabellen – transparent, nachvollziehbar und in Echtzeit aktualisiert.

Ein besonderes Highlight: Rückrufe lassen sich nicht nur direkt aus der Oberfläche starten, sondern können gezielt über definierte Queues oder direkt vom persönlichen Endgerät aus gesteuert werden. Dabei stehen individuelle Bearbeitungsoptionen wie **Skill-Anpassung, Statusverwaltung** und **Notizfelder** zur Verfügung – ideal für den teamübergreifenden Kundendialog.

Dank der integrierten **Statistikfunktion** sehen wir auf einen Blick, wie viele Rückrufe aktuell ausstehen oder bereits erledigt sind – dargestellt in einem anschaulichen Kreisdiagramm. Auch die Administration überzeugt: Umfangreiche Konfigurationsoptionen wie **Skillfilter, Löschberechtigungen, Auto-Unlock-Timer** und **SetClip-Integration** machen das Modul extrem flexibel und leistungsstark.

Fazit: Das Callback Modul stellt sicher, dass **kein Kundenkontakt verloren geht** – mit maximaler Kontrolle, klaren Zuständigkeiten und intuitiver Bedienung. Ein echter Gewinn für Servicequalität und Kundenzufriedenheit!

Der Hotnewsmanager – flexible Ansagenschaltung in Echtzeit

Mit dem Hotnewsmanager konnten wir die Kommunikation mit unseren Kunden deutlich agiler gestalten. Statt mühsamer IVR-Konfiguration oder aufwendiger Änderungen durch Administratoren, können unsere Agenten nun **selbstständig, schnell und intuitiv Ansagen aktivieren oder deaktivieren** – direkt über den VCC-Client.

Egal ob geplante Wartungsarbeiten, kurzfristige Störungen oder saisonale Hinweise: Mit nur wenigen Klicks lassen sich individuelle Ansagen aufzeichnen, hochladen oder sogar per **Text-to-Speech (TTS)** in Echtzeit generieren. Dank der smarten SSML-Unterstützung werden dabei sogar **Emotionen und Sprecherstile** realitätsnah umgesetzt.

Je nach Situation kann flexibel gesteuert werden, ob der Anruf **weitergeleitet, beendet,** auf eine Voicemail umgeleitet oder an eine **externe Rufnummer**

Maßgeschneidertes Ergebnis:

Für die Mehrwerk GmbH entstand auf Basis der Enghouse-Plattform und gezielter Sonderentwicklungen eine individuelle Kommunikationslösung.

Der CTI Core wächst flexibel mit den Anforderungen, die SetClip Toolbar steigert die Effizienz, das Callback Modul sorgt für zuverlässige Rückrufe, und der Hotnewsmanager ermöglicht eine agile Kundenkommunikation. Die Integration von Microsoft Teams schafft zudem eine vollständig digitale Arbeitsumgebung – für nahtlose Abläufe und exzellenten Service.

verbunden wird – alles im Rahmen des bestehenden Callflows.

Auch mehrere Ansagen lassen sich parallel verwalten, zentral deaktivieren und mehrsprachig konfigurieren – ideal für international tätige Service-Teams. Das Ergebnis: **Schnelle Reaktionszeiten, mehr Autonomie für Agenten und ein professioneller Auftritt nach außen – bei voller Kontrolle durch das Team.**

Das System überzeugte schnell: Es wuchs nicht nur im Funktionsumfang, sondern skalierte auch in der nötigen Geschwindigkeit, um mit dem Unternehmen Schritt zu halten. Bereits kurze Zeit nach der Einführung wurde die Lösung erfolgreich in drei weiteren Ländern neben Deutschland ausgerollt.

Ein Meilenstein war die nahtlose Integration von Microsoft Teams in die Telefonieinfrastruktur, wodurch eine vollständig digitale Kommunikationsumgebung entstand. Weitere Länder werden folgen, da Mehrwerk auf die systemischen Standards innerhalb der gesamten Unternehmensgruppe setzt.

Derzeit werden eingehende Kundenkontakte – über Telefon, E-Mail und den Callback-Service – intelligent an ein Team von rund 50 Mitarbeitenden verteilt. Die Steuerung erfolgt automatisiert und basiert auf verschiedenen Parametern wie Qualifikation, Auslastung und Sprache.

Die nächsten Schritte sind bereits geplant: Gemeinsam mit SNcom arbeitet Mehrwerk an der Einbindung von Outbound-Funktionen sowie der Integration von intelligenten Voice- und Chatbots. Erste Pilotprojekte in diesem Bereich konnten bereits erfolgreich abgeschlossen werden.

Besonders hervorzuheben ist der durchgängig professionelle und engagierte Service von SNcom, der maßgeblich dazu beigetragen hat, das System erfolgreich weiterzuentwickeln. Aufgrund dieser positiven Erfahrung wurde der Managed Service langfristig verlängert – ein wichtiger Faktor für ein geschäftskritisches System, das stetig wächst und weiter an Komplexität gewinnt.

Die Mehrwerk GmbH

Mehrwerk schafft das Mehrwert-Doppel: emotional und ökonomisch. Als führender Spezialist für datenbasiert entwickelte Value-added Services verwandeln wir Low Interest Produkte (Commodities) in begehrte Lösungen mit höherer Marge und/oder kapitalisieren gewöhnliche Endkunden-Transaktionen mit außergewöhnlichen Mehrwertleistungen. Unsere Geschäftspartner profitieren so von wiederkehrendem Umsatzwachstum und dauerhaft höherer Kundenbindung. Diese Ergebnisse garantieren wir. Sie sind messbar, wirken nachhaltig und bilden die Basis für unser Erfolgshonorar. Unser Stammsitz ist in Bielefeld. Aber unsere Idee zieht Kreise: mit weiteren Standorten in Hamburg, Kopenhagen, Oslo und Stockholm.