

Luware lanciert Cloud-basiertes Contact Center für Microsoft Teams

Das Contact Center Modul ist die neuste Ergänzung der modularen Kundenservice-Suite für Microsoft Teams – Luware Nimbus.

Zürich, Switzerland: Luware lanciert ein neues Contact Center für Microsoft Teams, das sich vollständig in die Plattform integriert. Das Contact Center ist die neuste Ergänzung der modularen Kundenservice-Suite Luware Nimbus, die Microsoft Teams in einen Experience Hub für intelligentes Enterprise Interaction Management verwandelt.

Das Luware Nimbus Contact Center ist für Unternehmen, die ihren Kundenservice transformieren wollen und bereit sind für die nächste Ära der Digitalisierung. Es ist das derzeit einzige Extended Contact Center für Microsoft Teams. Eine tiefe Integration in die Plattform gewährleistet eine optimale Nutzung der Teams-Anrufinfrastruktur und Client-Plattform. Die moderne und intuitive Benutzeroberfläche fügt sich nahtlos in die Teams-Applikation ein.

Unternehmen, die Teams bereits für die Zusammenarbeit einsetzen, können Funktionslücken mit Luware Nimbus problemlos schliessen und die Plattform für ein ganzheitliches Interaktionsmanagement, einschliesslich Kundenservice, nutzen. Da sich alles innerhalb der Teams-Plattform abspielt, mit der Mitarbeitende bereits vertraut sind, braucht es kaum Schulungen. Das Luware Nimbus Contact Center stellt sicher, dass der Kundenservice Teil der unternehmensweiten Kommunikationsstrategie ist und dass jeder Mitarbeiter auf jedem Gerät und an jedem Ort als Touchpoint dienen kann.

Die wichtigsten Vorteile des Contact Center Moduls sind:

- Microsoft Teams als Client und Kommunikationsplattform
- Skill-basiertes Routing ermöglicht die Verteilung von Anrufen anhand der Fähigkeiten und Qualifikationen der Agenten
- After Call Work (ACW) damit sich Agenten der Nachbearbeitung von Anrufen widmen können
- Self-Service-Funktionen für die Fachabteilungen durch einen intuitiven Workflow Editor
- Power Automate Connector für einfache Low-Code-Automatisierung und Integrationen

«Als Microsoft ankündigte, dass Skype for Business Platz für Microsoft Teams machen würde, haben wir all unsere Energie in die Entwicklung eines Contact Centers gesteckt, das sich tief in diese neue, leistungsstarke Plattform integriert. Die Entwicklung hat einige Zeit in Anspruch genommen, und wir freuen uns, dass wir nun die erste Version unseres Contact Center-Moduls anbieten können, welches vollständig in Microsoft Teams integriert ist», sagt David Fischer, Chief Sales Officer bei Luware.

[Hier](#) erfahren Sie mehr über das Luware Nimbus Contact Center

Über Luware: Luware ist ein Schweizer Softwareunternehmen mit über 11 Jahren Erfahrung in Software Entwicklung und Kundenservice. In enger Zusammenarbeit mit Microsoft erweitert Luware deren Kommunikationsplattformen, um Mitarbeiter und Kunden auf allen Kanälen zu verbinden.