

Luware kündigt <Nimbus> an – die cloud-native Kundenservice-Suite für Microsoft Teams

Zürich, 10. Dezember 2020 - Die brandneue Kundenservice-Suite <Luware Nimbus> liefert umfangreiche Kundenservice-Funktionalität für Microsoft Teams. Die cloud-native, modulare Lösung wurde mittels Microsoft Graph API von Grund auf neu entwickelt und auf Azure aufgebaut. Dies vereinfacht die IT-Infrastruktur enorm und ermöglicht den Kunden das Potenzial des Microsoft-Ökosystems voll auszuschöpfen.

Eine modulare Suite für kundenspezifische Anforderungen

Luware bietet seit über einem Jahr Routing-, Contact-Center- und Vermittlerplatz-Lösungen für Microsoft Teams an. Mit Nimbus kündigt der führende Softwarehersteller eine völlig neue Suite an, die seine aktuelle Produktfamilie <Luware Stratus> schrittweise ersetzen wird. Nimbus ist modular und besteht aus folgenden Lösungen (Funktionspaketen) für verschiedene Anwendungsfälle im Kundenservice:

- Luware Routing für intelligente Warteschlangen und automatische Anrufverteilung basierend auf dem Präsenzstatus von Teams, grundlegende CRM-Integration etc. (geplant für Anfang 2021)
- Luware Contact Center mit skill-basiertem und Datenbank-Routing, umfangreiche CRM-Integration etc. (geplant für das zweite Halbjahr 2021)
- Luware Attendant Console (Vermittlerplatz) für schnelle und einfache Anrufweiterleitung (geplant für Anfang 2021)
- Luware Recording für Financial Compliance und Quality Management (bereits verfügbar)

SaaS für minimale IT-Infrastruktur und Support

Das <Software as a Service (SaaS)>-Modell von Luware Nimbus reduziert die IT-Infrastruktur und den Support auf ein Minimum. Nach einer einmaligen, einfachen Installation und Freigabe der Anwendung für die gesamte Organisation können Unternehmen die modularen Lösungen beliebig kombinieren. Sie können klein anfangen und jederzeit weitere Lösungen hinzufügen.

Mächtiges Werkzeug für Kundeninteraktionen

«Customer service add-ons, such as the ones from Luware, make Microsoft Teams a powerful tool in customer interaction. They empower every employee in the company to serve customers easily and effectively to achieve more», erklärt Mike Ammerlaan, Director, Microsoft 365 Ecosystem bei Microsoft.

Luware arbeitet seit über zwei Jahren an Nimbus und nutzt dabei ihre zehnjährige Erfahrung in der Entwicklung von Kundendienst-Lösungen für Microsoft Unified Communications. Philipp Beck, CEO von Luware ist überzeugt: «Wir haben grosses Vertrauen in Microsoft Teams und sind überzeugt, dass die Plattform den Kundenservice revolutionieren wird. Wir gehen einen Schritt weiter, indem wir nicht nur zusätzliche Funktionalität für Teams liefern, sondern die komplette Leistungsfähigkeit des Microsoft-Ökosystems ausnutzen – für Integration, Automatisierung, KI und alles, was in Zukunft kommen wird».

Native Entwicklung

Luware Nimbus wurde mittels der neuen Microsoft Graph APIs von Grund auf neu entwickelt. Die cloud-native Anwendung nutzt Microservices auf Azure und integriert sich nativ in das Microsoft-Ökosystem. «Es ist grossartig, ein Produkt zu haben, das sich vollständig in unsere Microsoft 365-Strategie integriert und die Funktionen in Azure nativ nutzt und nicht nur darauf läuft. Es macht Freude, direkt mit einem spezialisierten Anbieter zusammenzuarbeiten, der die gleiche Sprache spricht und dem ein grossartiger Kundenservice genauso wichtig ist wie uns», so Magnus Hafner von LucaNet, einer der ersten Luware Nimbus Kunden.

Freisetzung des gesamten Integrationspotenzials

Nimbus erlaubt Kunden das Microsoft-Ökosystem voll auszunutzen und ihre Investition zu maximieren. Alexander Grafetsberger, Produktmanager für Luware Nimbus, betont: «Nimbus bietet viel mehr als nur seinen Funktionsumfang. Da es in Azure integriert ist, kann es alle <Out of the Box>-Integrationen, beispielsweise Power Automate (früher <Flow>) oder Power BI, ebenso nutzen wie die Azure Communication Services, authentisches Text-to-Speech und zukünftige Automatisierungen und Integrationen.

Nimbus Vorschau und Markteinführung

Die ersten Luware Nimbus Lösungen werden Anfang 2021 verfügbar sein. Eine Vorschau auf Luware Nimbus einschliesslich einer kurzen Demo und eine Anmeldeöglichkeit für die aktuellsten Informationen und die Markteinführung finden Sie auf [Luware.com/en/preview](https://luware.com/en/preview)

Über Luware

Luware ist führender Anbieter für Kundenservice-Lösungen, die nahtlos in Microsoft Teams und Skype for Business integriert sind. 100 000 Benutzer bei über 200 Kunden profitieren täglich von diesen Lösungen – darunter ERGO, Generali, Konica Minolta, Kuka, Medically, Planzer, SAP, UBS und Würth. Hinter der modernen Software und engen Kundenbetreuung stehen über 80 Luwarians in der Schweiz, Deutschland, Weissrussland, Grossbritannien und den USA mit einer Leidenschaft für simple Software und hohe Servicequalität. Geleitet durch Kunden, geführt von den Gründern und in enger Zusammenarbeit mit Microsoft entwickelt Luware seit über 10 Jahren Kundenservice-Lösungen für UC-Plattformen.