



Cloud-Telefonie mit Microsoft Teams

Steuern Sie alle Ihre Unternehmensinteraktionen in Teams

Luware
Nimbus

 **Luware**

Inhaltsübersicht

Zusammenfassung	03
Einführung	04
Wie alles begann: (IP) PBX auf selbstverwalteten Servern	05
Der neue Weg: Cloud-Telefonie	06
Microsoft Teams Telefon	07
Microsoft Teams in eine Telefonanlage verwandeln	07
1. Microsoft-Telefonie-Pläne – Behalten Sie alles in Microsoft	08
2. Direktes Routing – Verbinden Sie die alte Welt mit der neuen	09
3. Betreiber Verbinden – erhalten Sie maximale Flexibilität	09
Verschmelzung von UCaaS und CCaaS für bessere UX	10
Die zwei Ansätze zur UCaaS- und CCaaS-Integration	11
Der Integrationsansatz: Integrieren Sie die UC-Lösung mit dem Kontaktzentrum	12
Der eingebettete Ansatz: Teams als unternehmensweite Kommunikationsplattform	13
Einsatz von Teams für alle Kundenkontaktpunkte	15
Rezeption	15
Anrufgruppen	16
Interne Helpdesks	16
Wichtigste Nummern	17
Mehrmarken-Organisationen und Makler	18
Das formale Kontaktzentrum	18
Zusammenfassung	19

Zusammenfassung

Microsoft Teams ist ein leistungsstarkes Tool für Kommunikation und Zusammenarbeit. Mehr als 270 Millionen monatlich aktive Nutzer verwenden die Plattform, um zusammenzuarbeiten und ihre Produktivität zu optimieren. Wenn Sie Teams auch für die Telefonie einsetzen, schaffen Sie eine zentrale Plattform für Ihre gesamte geschäftliche Kommunikation.

Durch die Integration von Teams in das öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephone Network, PSTN) können Sie Teams wie ein richtiges Telefon mit einer echten Telefonnummer verwenden. Dafür gibt es drei Methoden: Direct Routing, Operator Connect und Microsoft Calling Plans. Die Größe Ihres Unternehmens, die vorhandene Infrastruktur und Ihr Bedarf bestimmen, welche Option oder Kombinationen von Optionen für Sie am besten geeignet sind.

Sobald Sie Teams als Ihr Telefonsystem eingerichtet haben, können Sie Lösungen von Drittanbietern hinzufügen. Dadurch können Sie Teams mit leistungsstarken Anrufmanagement, Compliance-Aufzeichnung und Contact Center Funktionen erweitern. So löst Microsoft Teams endgültig ihre alten Telefonsysteme ab und wird zum Dreh- und Angelpunkt für alle Kundenkontakte, einschließlich interne Kundendienste, Rezeptionen und sogar das Kontaktzentrum.

Durch den Einsatz von Microsoft Teams in der Telefonie und im Kundendienst wird die Plattform zum zentralen Hub für jede geschäftliche Kommunikation

Einführung

Unternehmen müssen den steigenden Kundenerwartungen gerecht werden. Gleichzeitig steigt der interne Druck, die IT-Dienste zu optimieren, die Produktivität zu steigern und die Kosten zu senken. Um diese Herausforderung zu bewältigen, suchen Unternehmen zunehmend nach einer einzigen integrierten Cloud-Plattform für ihre gesamte interne und externe Kommunikation.

Mit über 270 Millionen monatlich aktiven Nutzern hat sich Microsoft Teams als leistungsstarkes Tool für die Zusammenarbeit etabliert. Indem man Teams an das öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephone Network, PSTN) anbindet, können auch Anrufe an Telefonnummern getätigt werden, oder von jenen angerufen werden. Mitarbeiter:innen können sowohl vom Desktop sowie vom Mobiltelefon über die Teams-App von überall telefonieren, während die Unternehmen von skalierbaren Technologien und einer vereinfachten IT-Infrastruktur profitieren.

Es gibt verschiedene Methoden, um Teams an das öffentliche Telefonnetz anzuschließen. Welche Lösung für Ihr Unternehmen am besten geeignet ist, hängt von ihrer Größe, der vorhandenen Infrastruktur und Ihren Bedürfnissen ab.

Indem Sie Teams als Ihr Cloud-Telefonsystem benutzen, können Sie Ihre UCaaS und CCaaS Plattformen zusammenführen und eine einzige integrierte Plattform für die gesamte externe und interne Kommunikation bereitstellen. Auf diese Weise verwalten Sie alle Kundenkontaktpunkte zentral, einschließlich interner Servicedesks, Rezeptionen und sogar Kontaktzentren.

Cloud-Telefonie

Cloud-Telefonie ist ein internetbasierter Sprachkommunikationsdienst (VoIP), der in der Cloud gehostet wird.

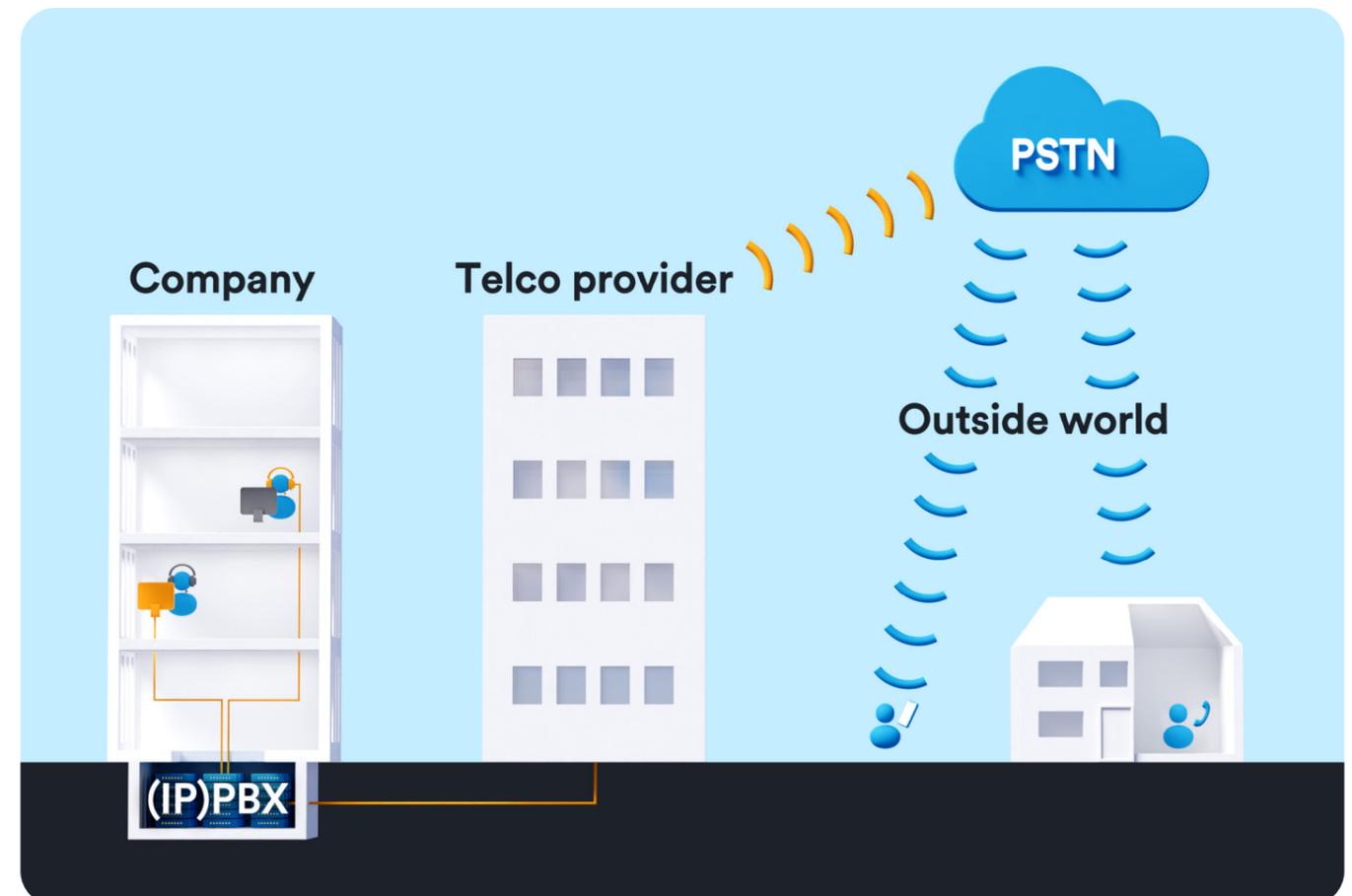
Wie alles begann: (IP) PBX auf selbstverwalteten Servern

Früher setzten Unternehmen für ihre Telefonie auf eine PBX (Private Branch Exchange) wie Avaya oder Cisco, oder auf Unified-Communications-Lösungen wie Skype for Business. Diese Telefonsysteme wurden von Unternehmen auf eigenen Servern betrieben. Die Telefonanlage wurde über einen Telekommunikationsanbieter an das öffentliche Telefonnetz (Public Switched Telephone Network, PTSN) angeschlossen.

Obwohl es mithilfe von VPNs und separaten Desktop- oder Mobil-Clients möglich ist, Anrufe auf Abstand zu tätigen, ist das Benutzererlebnis mäßig.

Eine PBX ist eine Telefonanlage für Unternehmen, die es den Benutzern ermöglicht, sowohl unternehmensintern als auch mit der Außenwelt zu telefonieren. Diese basieren entweder auf analoger Technologie, ISDN oder Voice over IP (VoIP).

Telefonie mit (IP-)PBX-Systemen



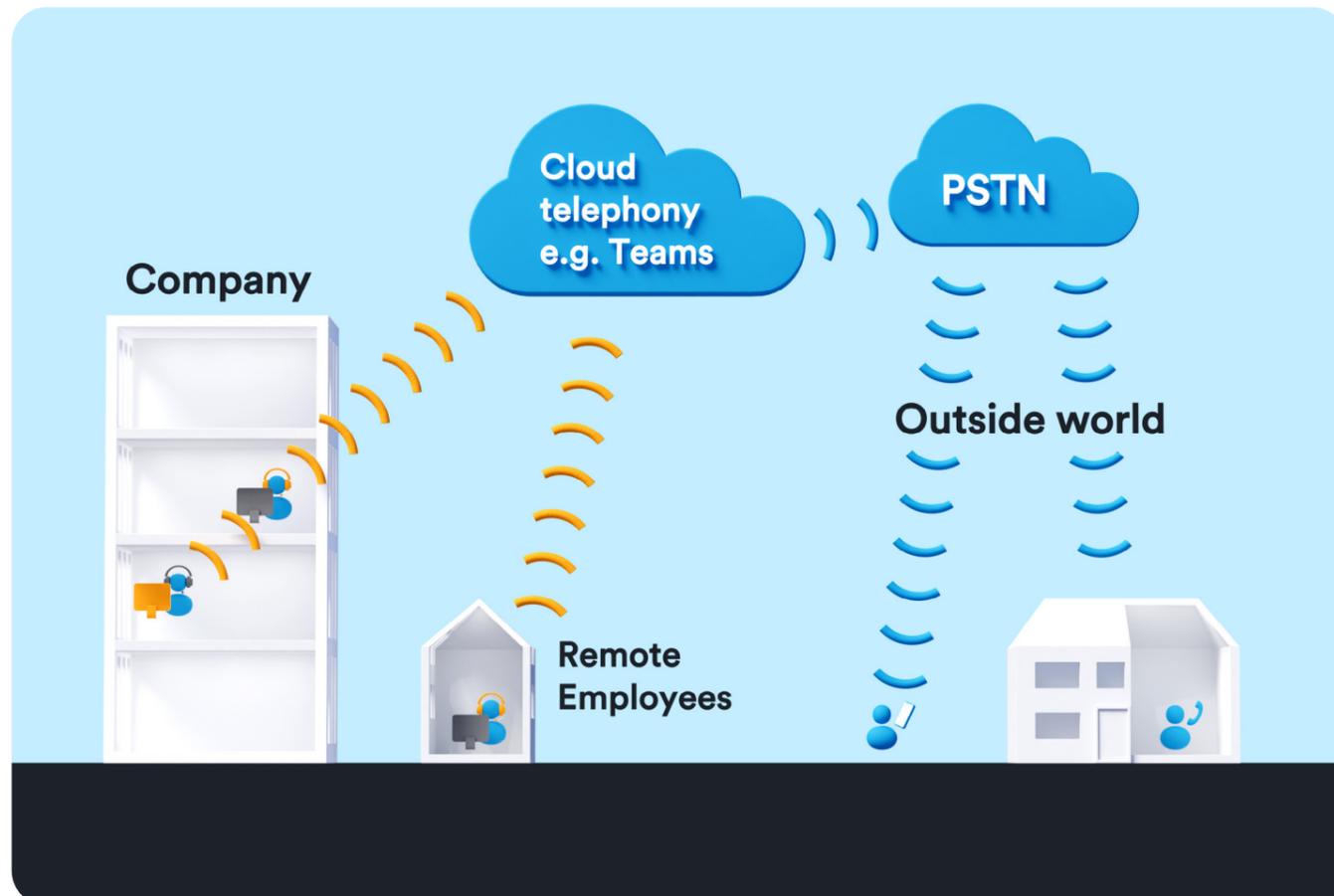
Der neue Weg: Cloud-Telefonie

Bei der Cloud-Telefonie wird die gesamte Infrastruktur, die einst auf eigenen Servern lief, in der Cloud ausgelagert. Wie bei einer herkömmlichen Telefonanlage werden die Anrufe an eine Telefonnummer weitergeleitet, die jedoch nicht an ein physisches Gerät gebunden ist, sondern virtuell ist.

Mitarbeiter:innen können mit jedem beliebigen Gerät, das mit dem Internet verbunden ist, geschäftliche Anrufe tätigen und entgegennehmen. Die meisten Cloud-Telefonielösungen werden als «pro Benutzer und Monat»-Servicemodell angeboten, einschließlich Hosting, Wartung und Updates. Sie sind oft Bestandteil einer umfassenderen UCaaS-Lösung wie Microsoft Teams.

Die Cloud-Telefonie bietet den Mitarbeiter:innen mehr Freiheit und Flexibilität. Sie sind nicht mehr an einen Schreibtisch mit einem physischen Telefon gebunden, sondern können von überall Anrufe tätigen. Auf diese Weise wird das Benutzererlebnis im gesamten Unternehmen auf der ganzen Welt einheitlich. Unternehmen müssen keine Hardware mehr vor Ort bereitstellen und der IT-Aufwand wird minimiert.

Telefonie mit Cloud-Lösungen



Microsoft Teams Telefon

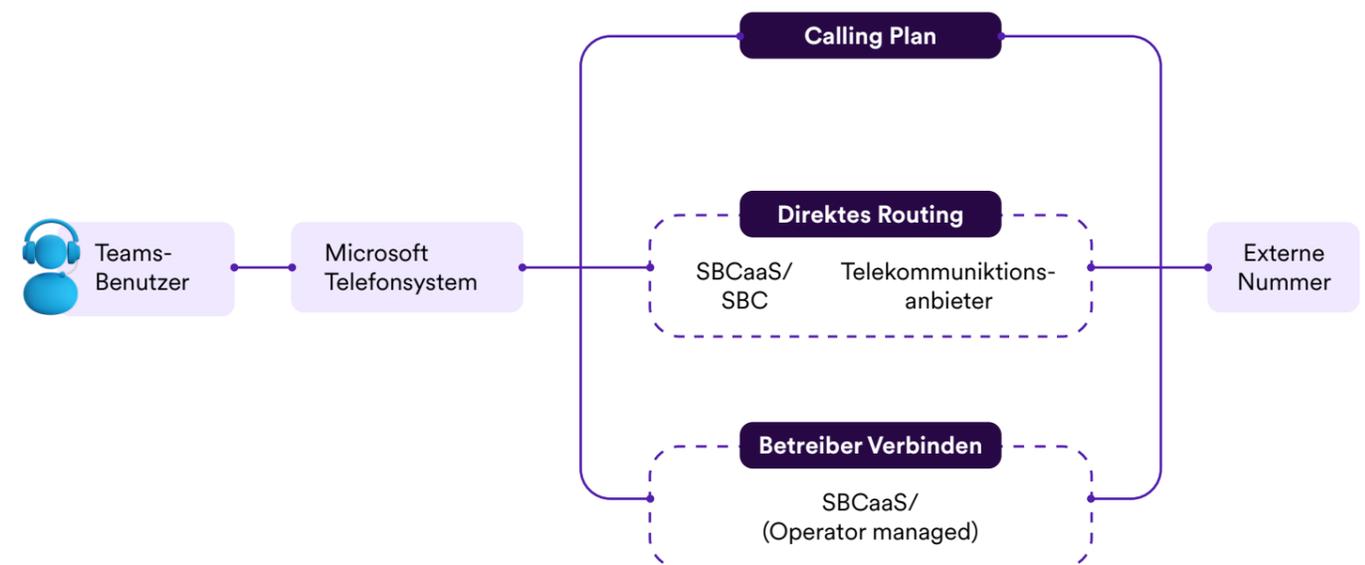
Für Unternehmen, die Microsoft Teams bereits für die Zusammenarbeit nutzen oder dies planen, ist es sehr interessant, es auch als Telefonsystem in Betracht zu ziehen. Microsofts Vorschlag, um die alten Telefonanlagen zu ersetzen, ist Microsoft Teams Phone. Es erweitert die VoIP-Funktionen von Teams und verwandelt es in ein vollwertiges Business-Telefonsystem. Es ermöglicht den Benutzern, über Teams Anrufe zu tätigen und entgegenzunehmen.

Die Benutzer können ihren Laptop mit Headset oder Mobilgerät verwenden, um Anrufe in Teams zu tätigen. Für Unternehmen, die es lieber klassisch mögen, sind auch kompatible Hardware-Telefone erhältlich.

Um Teams Phone nutzen zu können, müssen Sie zunächst pro Benutzer eine «Phone System»-Lizenz erwerben, die Teams um Telefonie-Funktionen erweitert. Nutzer:innen können dann mit Teams Anrufe tätigen, entgegennehmen und weiterleiten. «Phone System» ist in einigen Microsoft 365-Abonnements enthalten oder kann separat als Add-on erworben werden.

Microsoft Teams in eine Telefonanlage verwandeln

Sobald Sie über eine «Phone System»-Lizenz verfügen, können Sie Microsoft Teams mittels einer dieser drei Optionen mit dem öffentlichen Telefonnetz verbinden: Calling Plans, Direct Routing oder Operator Connect.



Sie können diese Methoden nach Belieben miteinander kombinieren. Je nach Bedarf können Sie auch unterschiedliche Lösungen für verschiedene Länder oder Nutzer verwenden.

1 Microsoft Calling Plans – Profitieren Sie von allem in Microsoft

Der einfachste Weg, Teams mit dem öffentlichen Telefonnetz zu verbinden, ist durch einen Microsoft Calling Plan. In diesem Fall fungiert Microsoft als Betreiber und Sie können Calling Plans direkt bei Microsoft oder einem Microsoft-Partner erwerben. Sie erhalten entweder neue Nummern, oder können Ihre bestehenden Nummern behalten. Es ist kein zusätzlicher PSTN-Betreibervertrag erforderlich, da Microsoft über seine eigene Infrastruktur eine Verbindung zwischen der Telefonanlage und dem PSTN herstellt.

Bei Microsoft Calling Plans zahlen Sie eine monatliche Gebühr pro Benutzer:in für eine vorher festgelegte Anzahl von Minuten (3.000 Minuten für Inlandsgespräche in den USA und Kanada, 1.200 Minuten in anderen Märkten und 600 Minuten für internationale Gespräche). Alternativ können Sie eine «Pay As You Go» Lizenz wählen, bei der Sie nur für die verwendeten Minuten zahlen.

Bei einer monatlichen Pauschalgebühr teilen sich Nutzer:innen in derselben Region einen Minutenpool. Das heißt, drei Benutzer:innen mit einem 3000-Minuten-Tarif für Inlandsgespräche in der Schweiz teilen sich einen Pool von 9000 Minuten. Dabei spielt es keine Rolle, wer die Minuten aufbraucht. Sobald jedoch die Minutenanzahl überschritten ist, wird jede weitere Minute extra berechnet.

Calling Plans sind eine einfache Lösung, da die Unternehmen alles im Teams Admin Center steuern und alles von Microsoft kaufen können. Es ist eine gute Option, wenn Sie Ihre Kommunikationsstrategie optimieren und Ihr altes PBX-System austauschen möchten. Allerdings sind die Calling Plans vergleichsweise teuer, vor allem für größere Unternehmen. Außerdem sind sie nur in ausgewählten Ländern verfügbar, wobei diese Liste jedoch stetig länger wird. Und da alles an Microsoft gekoppelt ist, gibt es auch keine Ausfallsicherheit. Das heißt: Wenn Microsoft Teams ausfällt, funktioniert die gesamte Kommunikation nicht mehr und es gibt keine Möglichkeit, Anrufe umzuleiten.

Calling Plans eignet sich gut für Ihre Organisationen, wenn:

- Calling Plan in Ihrer Region verfügbar ist.
- Sie keinen bevorzugten Telekommunikationsanbieter haben.
- Sie keine Verträge mit einem Drittanbieter wollen.
- Ihre Organisation begrenzt ist.
- Sie Wert auf eine einfache Handhabung und Einrichtung legen.

Beim Direct Routing wird Ihr eigener PSTN-Operator über einen Microsoft zertifizierten Session Border Controller mit der Telefonanlage verbunden. In der Regel bietet ein Provider Direct Routing als Service in Form eines Pakets pro Benutzer und Monat an. Der Provider nutzt seine eigene Infrastruktur, um die Anrufe an das PSTN des Unternehmens weiterzuleiten. Für größere Unternehmen gibt es jedoch auch die Möglichkeit einer maßgeschneiderten Lösung: eine verwaltete SBC-Lösung, bei der das Unternehmen die entsprechende Technologie wie den SBC kauft. Dies ist für größere, multinationale Unternehmen eine wesentlich kostengünstigere Variante. Da Direct Routing auf einem von Microsoft unabhängigen Netzwerk aufbaut, können Notfallpläne implementiert werden, z.B. die Umleitung von Anrufen auf Mobiltelefone im Falle eines Ausfalls von Teams.

Direct Routing ist für Unternehmen geeignet, wenn:

- Sie gegen Ausfälle gewappnet sein wollen.
- Sie Ihre aktuelle Infrastruktur beibehalten möchten.
- es sich um ein mittleres bis großes Unternehmen handelt.

3 Operator Connect – erhalten Sie maximale Flexibilität

Die neueste Art der Anbindung von Teams an das öffentliche Telefonnetz ist «Operator Connect». Sie verbindet die einfache Verwaltung von Tarifplänen mit der Flexibilität von Direct Routing. Mit dieser Option können Unternehmen aus einer zertifizierten Liste von Betreibern wählen und bestehende Verträge nutzen.

Mit Operator Connect skalieren PSTN-Carrier und Betreiber Direct Routing auf eine Cloud-verwaltete Lösung, um die Teams-Phone-Erfahrung zu optimieren. Sie können das PSTN und die SBCs für Unternehmen verwalten, womit Ihnen der Kauf und die Verwaltung von Hardware erspart bleiben. Alltägliche Verwaltungsaufgaben wie Bereitstellung, Abrechnung und Berichterstellung können über das Teams Admin Center durchgeführt werden. Die Abrechnung und Verträge erfolgen separat zwischen Benutzern und Betreibern.

Operator Connect ist für Unternehmen geeignet, wenn:

- Ihr bevorzugter Anbieter am «Microsoft Operator Connect»-Programm teilnimmt.
- Sie ein internationales Unternehmen mit verschiedenen Anbietern an verschiedenen Standorten sind.
- Sie Wert auf eine einfache Verwaltung in Teams legen.
- Sie keine Hardware installieren wollen.

2 Direct Routing – Verbinden Sie die alte Welt mit der neuen

Traditionell werden Telefonanlagen für Anrufe über SIP-Trunks aktiviert, die Anrufpakete bereitstellen und das Telefonsystem mit dem öffentlichen Telefonnetz verbinden. Direct Routing folgt einem ähnlichen Modell, bei dem Teams die Telefonanlage ist und die SIP-Trunks über einen Session Border Controller (der als Firewall für den Sprachverkehr fungiert) verbunden werden. Bei diesem Modell haben Sie die Wahl zwischen mehreren etablierten SIP-Anbietern. Dabei gibt es eine Vielzahl von Anbietern, die Unternehmen mit internationalen Anforderungen mit Direct Routing und Support-Services versorgen. Viele dieser Anbieter verkaufen auch Teams-basierte Contact-Center-Lösungen wie Luware Nimbus und sind damit ein «One Stop Shop» für alle Ihre Teams-Anrufanforderungen.

Verschmelzung von UCaaS und CCaaS für bessere UX

Unified Communication (UC) und Contact Center existieren seit langem parallel nebeneinander. Einerseits verbindet UC Mitarbeiter untereinander und andererseits verbinden die Contact-Center-Lösungen die Agent:innen mit der Öffentlichkeit. Mit den erweiterten Telefonie-Funktionen von Teams können Sie die gesamte interne und externe Kommunikation über eine Plattform steuern.

Durch die Integration des Contact Centers in Teams legen Sie die Basis, um Kontaktpunkte zu reduzieren und die Erstlösungsquote zu steigern. Grund dafür: Agent:innen haben direkten Zugriff auf interne Experten, sehen deren Präsenzstatus, und können Sie in Kundengesprächen hinzuziehen. Zudem profitieren sowohl Agent:innen wie auch Kund:innen von Teams-Tools und Kanälen wie Videotelefonie, Bildschirmfreigabe und Dateiaustausch.

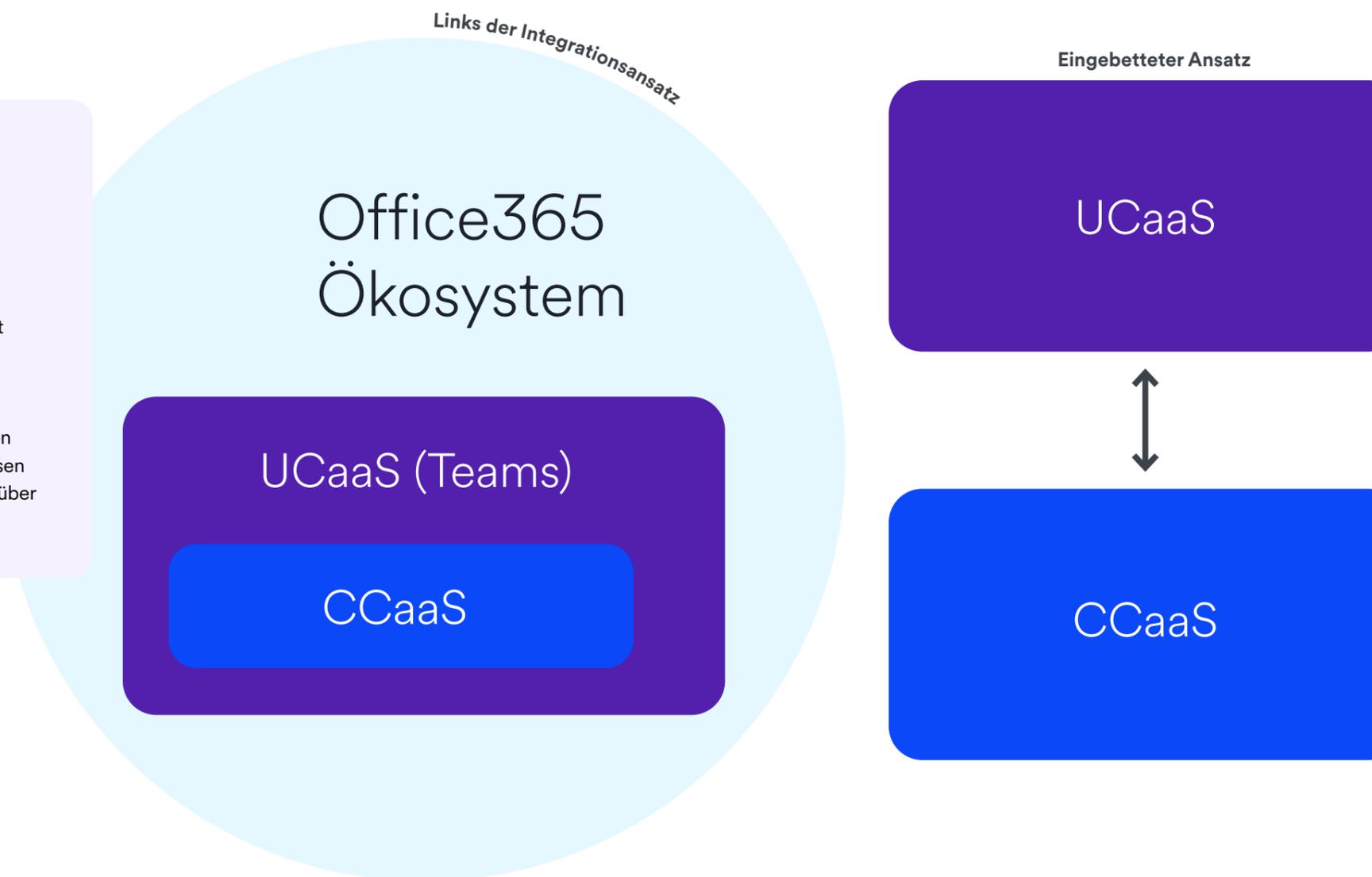
UC-Plattformen (UCaaS) wie Microsoft Teams vereinen Echtzeit-Kommunikationskanäle wie Messaging, Videokonferenzen und Anrufe in einer Plattform. Sie rationalisieren die interne Kommunikation und bieten den Nutzer:innen ein einziges Tool mit einer einheitlichen Benutzererfahrung.

Contact-Center-Lösungen (CCaaS) bieten Funktionen und Benutzeroberflächen für den Kundenservice, z. B. Anrufweiterleitungen und umfangreiches Reporting. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der externen Kommunikation mit Kund:innen und Partnern.

Beide Technologien werden «as a Service», also als Dienstleistung, angeboten. Das heißt, die Lösungen werden in der Cloud gehostet und können als abonnementbasierter Dienst erworben werden. Die Unternehmen müssen die Software nicht selbst installieren und unterhalten, stattdessen kümmert sich der Anbieter um die gesamte Infrastruktur und Wartung. Die Unternehmen können über das Internet auf den Dienst zugreifen.

Die zwei Ansätze zur UCaaS- und CCaaS-Integration

Für die Integration gibt es zwei verschiedene Ansätze. Sie können entweder ein UC-System in das Contact Center integrieren oder das Contact Center in die UC-Lösung. Im Folgenden werden wir auf die Vor- und Nachteile der beiden Ansätze aufzeigen. Wir werden nicht auf die technischen Unterschiede eingehen, sondern uns auf die Unternehmensaspekte konzentrieren.



Der Integrationsansatz: Integrieren Sie die UC-Lösung mit dem Kontaktzentrum

Der traditionelle Ansatz besteht darin, die UC-Lösung in das Contact Center zu integrieren. Diese Contact Center Lösungen verfügen über eigene Kommunikationskanäle wie Telefonie, Webchats oder Videoanrufe. Die Agent:innen nehmen Kundenanliegen in der Contact Center Lösung entgegen. Darin ist Teams in einer beliebigen Form integriert, um einen partnerschaftlichen Kundenservice zu ermöglichen.

Agent:innen können Teams nutzen, um Kolleg:innen zu kontaktieren oder deren Präsenzstatus innerhalb der Kontaktzentrum-App zu sehen. Sie arbeiten jedoch weiterhin mit einer isolierten App, weswegen die IT-Abteilung zwei verschiedene Lösungen verwalten muss. Der Vorteil dieses Ansatzes ist, dass die Lösungen unabhängig von UC-Anbietern funktionieren, was besonders für Unternehmen hilfreich ist, die mehrere UC-Plattformen verwenden.

Kurz gesagt: Bei diesem Ansatz hat die Kontaktzentrums-Lösung die volle Kontrolle über den Anruf und ein hohes Maß an Flexibilität, um verschiedene Funktionalitäten anzubieten. Allerdings müssen die Unternehmen zwei Kommunikationsplattformen für dieselben Kanäle innerhalb des Unternehmens unterhalten, z.B. Teams für interne Anrufe und die Contact-Center-Lösung für Serviceanrufe.

Vorteile dieses Ansatzes:

- Die Lösung ist unabhängig vom UC-Anbieter.
- Mehrere UC-Plattformen können integriert werden.
- Die Contact Center Lösung hat vollständige Kontrolle über den Anruf.
- Es handelt sich um eine bewährte Lösung mit vielen Funktionen.

Die Nachteile dieses Ansatzes:

- Zwei Plattformen müssen von der IT-Abteilung unterhalten werden.
- Agent:innen arbeiten mit einer isolierten Anwendung und müssen sich auf mehreren Plattformen zurechtfinden.
- UC-Integration ist oft auf Sprache beschränkt.
- Integrationen müssen getestet und möglicherweise angepasst werden, wenn es Updates in der UC-Plattform gibt.
- Die Weiterleitung von der Contact-Center-Lösung zur UC-Plattform dauert wenige Sekunden und erfordert den Aufbau eines neuen Gesprächs.
- Der Präsenzstatus von Agent:innen und Mitarbeiter:innen muss zwischen den Systemen synchronisiert werden, was zu Fehlern und Verzögerungen führen kann.

Der eingebettete Ansatz: Teams als unternehmensweite Kommunikationsplattform

Ein anderer Ansatz für den kollaborativen Kundenservice ist eine Teams-basierte Contact Center Lösung. Diese bietet keine eigene Anruf-, Chat- oder Videokommunikation, sondern nutzt die Funktionalitäten von Teams. Das heißt, wenn Agent:innen einen Anruf innerhalb der Contact Center Lösung entgegennehmen, handelt es sich um einen normalen Teams-Anruf.

Ein wesentlicher Vorteil dieses Ansatzes ist, dass Unternehmen das Kontaktzentrum in die unternehmensweite Kommunikationsstrategie integrieren und eine einheitliche Kommunikation mit allen Mitarbeiter:innen über die Plattform schaffen können. Unternehmen mit einer Microsoft-Strategie werden diesen Ansatz bevorzugen, da er Teams und das Microsoft-Ökosystem als Plattform nutzt und die Kommunikationslandschaft standardisiert.

Bei diesem Ansatz stellt der UC-Anbieter alle Tools für die Zusammenarbeit zur Verfügung, während der Contact Center Anbieter Anrufmanagement- und Contact Center Funktionen hinzufügt. Ein Nachteil ist, dass die Verfügbarkeit von APIs von Microsoft und die Anruf-, Chat- und Videofunktionen von Teams die Funktionen einschränken, die der Vertreter des Kontaktzentrums anbieten kann. Da viele UC-Plattformen, wie z.B. Teams, relativ neu sind, ist dieser Ansatz zudem auch weniger etabliert.

Vorteile dieses Ansatzes:

- Es handelt sich um eine ganzheitliche unternehmensweite Kommunikationsstrategie.
- Die Verwaltung für die IT ist einfacher.
- Schnellere Übertragungen sind möglich, da der Medienfluss über Teams verläuft.
- Die Lösung funktioniert auch auf virtuellen Desktops.
- Der Ansatz verfolgt eine klare Microsoft-Strategie.

Die Nachteile dieses Ansatzes:

- Es sind häufig weniger Funktionen verfügbar.
- Die Contact Center Lösung ist auf die Kommunikationsfunktionalität von Teams beschränkt.
- Die Lösung ist auf Teams beschränkt; es gibt keine Option zur Integration anderer UC-Plattformen.



Einsatz von Teams für alle Kundenkontaktpunkte

Wenn Sie auf die Cloud-Telefonie von Teams migrieren, sollten Sie auch alle Touchpoints migrieren. Auf diese Weise wird Teams zu Ihrem zentralen Hub für alle Kommunikationen.

Um eine nahtlose Migration zu ermöglichen, sollten Sie zunächst alle Ihre Kontaktpunkte für Anrufe evaluieren. Ermitteln Sie alle Lücken, bei denen die integrierten Funktionen von Teams nicht ausreichen, und suchen Sie nach Lösungen von Drittanbietern, die diese Lücken schließen können. So vermeiden Sie, dass Abteilungen nach eigenen heterogenen Lösungen suchen, die zu einer Schatten-IT führen.

Die Touchpoints sind von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Untenstehend finden Sie häufige Anwendungsfälle, die von der Telefonielösung abgedeckt werden.

Rezeption

Ihr Empfangspersonal ist der Pförtner eines Unternehmens. Sie filtern eingehende Anrufe und leiten sie an die zuständigen Kollegen weiter. Damit sie ihre Arbeit gut machen können, brauchen Empfangsmitarbeiter:innen einen Vermittlungsplatz, mit dem sie Anrufe effektiv bearbeiten können. Nur so können sie bei den Kunden einen positiven Eindruck hinterlassen.

Die integrierten Transfer-Optionen in Teams sind begrenzt und suboptimal für Rezeptionist:innen. Es gibt jedoch Lösungen von Drittanbietern, mit denen Sie einen Vermittlungsplatz direkt in Teams integrieren können. So müssen Rezeptionist:innen nur auf einer Plattform navigieren und nicht zwischen verschiedenen Lösungen wechseln.

Ein Vermittlungsplatz bietet dem Empfangspersonal die richtigen Werkzeuge und Funktionen, um Anrufe effektiv zu bearbeiten:

- Ein benutzeroptimiertes Dashboard
- Ansicht der Anrufer in der Warteschlange
- Transfer- und Halteoptionen
- Kontaktsuche nach verschiedenen Attributen wie Name, Titel und Standort
- Überprüfung der Verfügbarkeit von Kollegen durch Abruf ihres Anwesenheitsstatus und ihres Kalenders.

Anrufgruppen

Eine Anrufgruppe ist eine Gruppe von Personen, die eine unpersönliche Rufnummer beantwortet. Dabei kann es sich um eine Vertriebs- oder Personal-Hotline handeln. Bei einer Teams-Migration müssen Sie auch diese Servicenummern berücksichtigen.

Damit keine Anrufe verloren gehen, müssen Sie Ihre Anrufgruppen in Teams installieren und verwalten. Microsoft Teams bietet hierfür grundlegende Routing- und IVR-Funktionen. Für die Einrichtung und Verwaltung ist jedoch ein IT-Administrator erforderlich. Persönliche Konfigurationen sind begrenzt, das Reporting ist rudimentär, und es gibt keinen grafischen Call-Flow-Editor.

Mit Lösungen von Drittanbietern können Sie Teams mit leistungsstarken Routing-Funktionen erweitern. Sie bieten in der Regel:

- Intuitive Einrichtung und Verwaltung von Call Flows, oft mit einer grafischen Benutzeroberfläche
- Einfache Verwaltung von IVRs und Öffnungszeiten
- Uploads und Verwaltung von Ansagen und Warteschleifenmusik für ein besseres Serviceerlebnis
- Selbstbedienung für Service-Owner: Teamleiter können Einstellungen und Benutzer selbst konfigurieren, ohne die Hilfe der IT-Abteilung
- Umfassendes Reporting

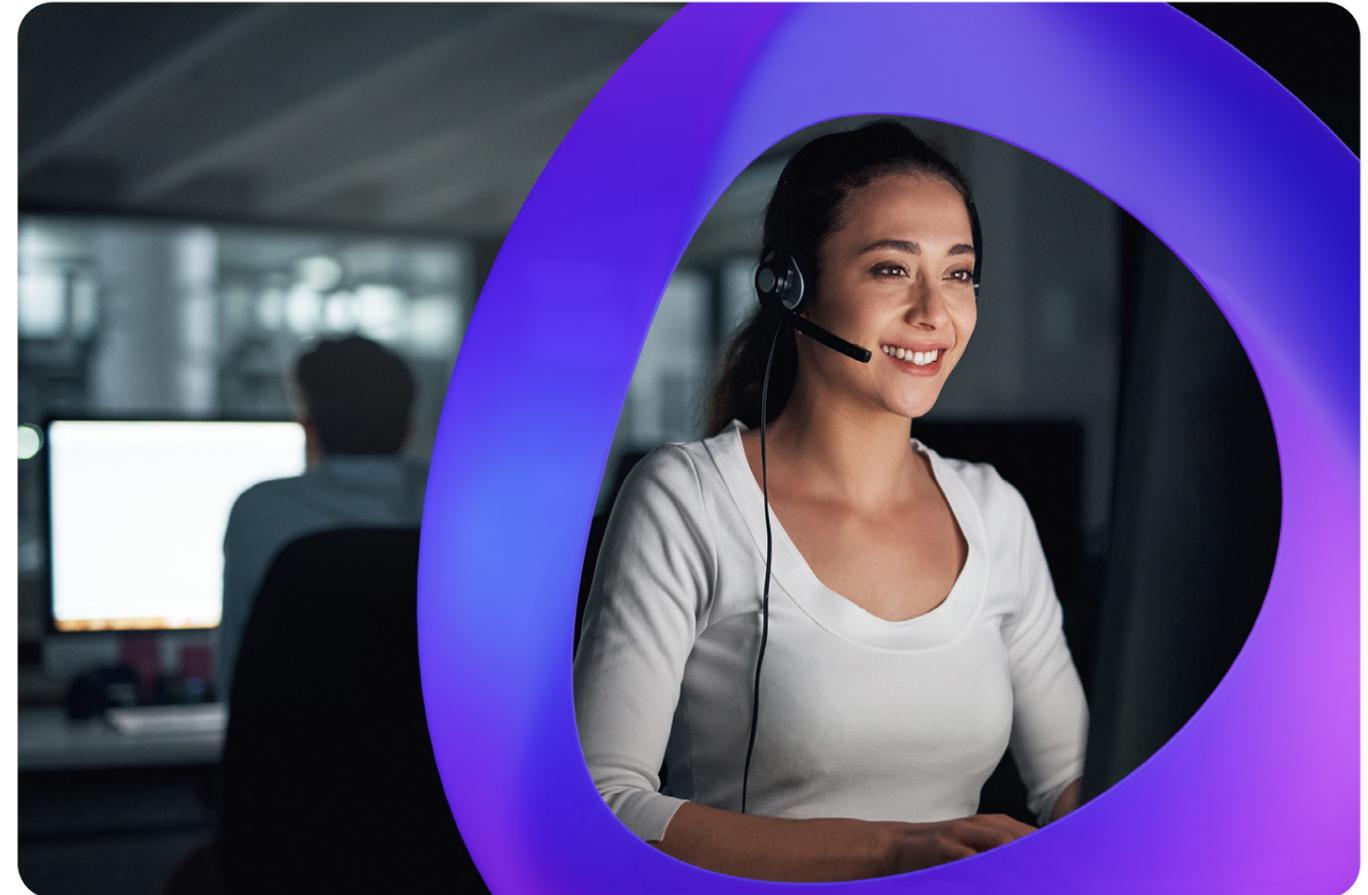
Interne Helpdesks

Wahrscheinlich haben Sie eine Abteilung, die interne Dienste anbietet, z. B. einen IT- oder HR-Helpdesk. Diese funktionieren ähnlich wie Anrufgruppen, benötigen aber ein Fallmanagement- oder Ticketing-Tool. Um Probleme schnell zu lösen, werden Anrufe an die richtigen Mitarbeiter:innen verteilt und diese Mitarbeiter:innen müssen Tickets bzw. Fälle erfassen, registrieren und bearbeiten können.

Da die Mitarbeiter Teams bereits für die Zusammenarbeit und direkte Kommunikation nutzen, ist die Migration zur Cloud-Telefonie eine Chance, diese Serviceabteilungen auch in Teams einzubinden. Ein Vorteil ist, dass keine zusätzliche Authentifizierung erforderlich ist, da alle Benutzer bereits in Teams identifiziert sind. Und die Omnichannel-Funktionen von Teams mit Sprache, Video, Datei- und Bildschirmfreigabe sind für interne Service Desks, insbesondere für den IT-Support, sehr interessant.

Lösungen von Drittanbietern bieten umfangreiche Funktionen zur Anrufweiterleitung und Benutzerverwaltung, wie auch leistungsstarke Automatisierungsfunktionen zur Steigerung der Effizienz Ihres Servicedesks:

- Low-Code-Integration von Ticket-Tools oder Fallmanagement mit Microsoft Power Automate
- Automatisierung von Prozessen, z. B. zur automatischen Erstellung neuer oder Öffnung bestehender Tickets
- Omni-Device: Benutzer können von Laptops oder Smartphones aus anrufen, vom Büro, von zu Hause oder von unterwegs
- Das Service Desk kann direkt innerhalb von Teams oder von einer beliebigen externen Nummer angerufen werden
- Umfassendes Reporting und Analysen



Wichtigste Nummern

Ihr Unternehmen hat wahrscheinlich physische Standorte – Filialen, Hauptsitze, Lager oder Zweigstellen. Kunden, Lieferanten und Partner möchten aus verschiedenen Gründen mit diesen Standorten in Kontakt treten, z.B. um zu prüfen, ob ein Produkt im Laden vorhanden ist, oder um die Lieferrampe zu erreichen.

Filialnummern sind für die Bereitstellung standortspezifischer Informationen unerlässlich. Mit Teams können Sie diese Filialnummern ganz einfach von überall aus verwalten.

Die Erweiterung von Teams mit Funktionen für Anrufverteilung und Warteschlange, und vielleicht sogar mit einer Vermittlungsplatzlösung, ermöglicht es den Mitarbeitern, die Hauptnummer der Niederlassungen zu beantworten:

- Mehrere Standorte/Filialen mit einer Lösung verwalten
- Einfache Verwaltung von Benutzern, Ansagen und Öffnungszeiten
- Erkennen, welche Serviceleitung (oder Filiale) der Anrufer gewählt hat
- Anrufer intern an die richtige Person weiterleiten

Mehrmarken-Organisationen und Makler

Unternehmen agieren, z.B. verschiedene Marken oder unabhängige Makler. Die Einführung der Teams-Telefonie für alle Tochtergesellschaften, Abteilungen und Makler hilft Ihnen, die IT zu vereinfachen und die Kommunikation zu optimieren.

Sie sollten sich jedoch bewusst sein, dass Teams nicht in der Lage ist, Organisationseinheiten und Berechtigungen für die Anrufverwaltung neu zu erstellen. Dies ist nur mit Erweiterungen von Drittanbietern möglich.

Durch die Zentralisierung der Verwaltung der Servicenummern aller Einheiten mit Lösungen von Drittanbietern können Sie die IT vereinfachen und die Benutzer mit diesen Funktionen ausstatten:

- Organisationsstruktur abbilden und Benutzerberechtigungen festlegen
- Zentrale Verwaltung von Unternehmensressourcen, z.B. Ansagen, um eine markenkonforme Kommunikation zu gewährleisten
- Selbstbedienung für Tochtergesellschaften, Abteilungen und Makler, um ihre Dienste selbst zu verwalten und zu konfigurieren
- Überlauf einstellen oder Anrufe umleiten, z. B. Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten an das 24x7-Kundenzentrum des Unternehmens weiterleiten

Das formale Kontaktzentrum

Der ultimative Kundenkontaktpunkt ist meist das Kontaktzentrum. Wahrscheinlich haben Sie eine Hotline, an der Mitarbeiter:innen Kundenservice leisten, sei es zu Produktfragen, Reklamationen oder Retouren.

Um Ihre Agent:innen optimal einzusetzen, benötigen Sie ausgefeilte Routing-Optionen und umfangreiches Reporting. Wenn Sie Teams als unternehmensweites Telefonsystem einführen, sollte das Kontaktzentrum ein zentraler Aspekt Ihrer Planung sein.

Um diese Vorteile von Teams voll auszuschöpfen, sollten Sie Agent:innen auf dieselbe Kommunikationsplattform wie andere Mitarbeiter:innen bringen. Dies vereinfacht Ihre IT und hilft Ihnen, einen partnerschaftlichen Kundenservice zu schaffen.

Contact Center Erweiterungen fügen Teams die erforderlichen Extras hinzu, um es in eine voll funktionsfähige Kundenservice-Lösung zu verwandeln:

- Granulare Routing-Optionen, z. B. auf der Grundlage von Fähigkeiten, Qualifikationsniveau und Verantwortung
- Benutzerdefinierte Dashboards mit KPIs in Echtzeit
- Umfassendes Reporting mit Historie
- Integration mit CRM- und Ticketing-Tools für eine 360°-Kundensicht
- Automatisierungen zur Unterstützung von Agenten und zur Steigerung der Effizienz

Zusammenfassung

Unternehmen, die Teams mit dem öffentlichen Telefonnetz verbinden und Anwendungen von Drittanbietern nutzen, um die Funktionalität der Software zu erweitern, können die Plattform nutzen, um alle geschäftlichen Interaktionen und Kundenkontaktpunkte zu steuern.

Es gibt verschiedene Methoden, um Teams zum zentralen Hub für die gesamte interne und externe Kommunikation einzurichten. Für welche Lösung sich ein Unternehmen entscheidet, hängt von den individuellen Anforderungen ab. Telekommunikations- und Microsoft-Partner können bei der Einrichtung helfen.

Um eine nahtlose Migration zu gewährleisten, sollten Sie alle Kontaktpunkte für Ihre Telefonie überprüfen, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter:innen Zugang zu den erforderlichen Tools erhalten. In bestimmten Szenarien ist die in Teams integrierte Funktionalität begrenzt oder gar nicht vorhanden. In solchen Fällen können Drittanbieter helfen, die Lücke zu schließen.

Sobald Sie Teams um Telefonie erweitert und alle Funktionslücken mit Lösungen von Drittanbietern geschlossen haben, können Sie Teams zur Steuerung Ihres gesamten Unternehmens einsetzen.

