



Luware  
**Nimbus**

# Exzellenter *Kundenservice*. Ganz einfach.

KI-gestützte CX-Lösung für Microsoft Teams



Solution certified for  
**Microsoft Teams**



# Warum *Luware Nimbus* ?

Machen Sie Microsoft Teams zu Ihrem intelligenten Customer Experience Orchestrator. Luware Nimbus vereint Ihre gesamte Unternehmenskommunikation auf einer Plattform – und verbindet nahtlos Zweigstellen, Helpdesks und Contact Center, ohne isolierte Apps oder komplexe IT-Infrastruktur.

## Eine einzige Plattform

- **Silos aufbrechen:** Vereinheitlichen Sie alle internen und externen Touchpoints.
- **360°-Einblicke:** Erhalten Sie eine komplette Sicht auf jede Interaktion.
- **End-to-End-Reporting:** Verfolgen Sie die gesamte Customer Journey für tiefere Einblicke und konsistente Erlebnisse.

## MS Teams zertifiziert

- **Tiefe Integration:** Als Microsoft-zertifizierte Plattform erweitert Luware Nimbus Teams nahtlos.
- **Optimierte Workflows:** Steigert die Produktivität, indem Kommunikation und Zusammenarbeit an einem Ort gebündelt werden.

## Einfache Integrationen

- **Nahtloser Stack:** Verbinden Sie CRM- und Ticketing-Systeme in Minuten via Power Automate.
- **KI-erweitert:** Steigern Sie die Produktivität mit KI und der Microsoft Power Suite.
- **Optimiert:** Automatisieren Sie Workflows zur Verbesserung der CX ohne technischen Aufwand.

## Sicher & zuverlässig

- **Erstklassige Compliance:** SOC 2 Typ II, ISO 27001 und zertifizierter Microsoft Partner.
- **Bewährte Zuverlässigkeit:** 99,99% Verfügbarkeit, gestützt auf über 15 Jahre Erfahrung.
- **Weltweit vertraut:** Verlassen Sie sich auf 24/7-Support, dem über 1'200 Kunden weltweit vertrauen.



# Bauen Sie Ihre *ideale Lösung*

Flexible Module. Skalierbare Lizenzierung. Zahlen Sie nur, was Sie wirklich brauchen.

Licensed per user



Luware Nimbus  
**Attendant Console**

## Rezeption & Front Desk

- Einfache Anruf-Weiterleitung (sicherer Transfer, direkter Transfer, konsultativer Transfer)
- Leistungsstarke AD-Kontaktsuche (Active Directory)
- Kontaktinformationen – Notizen, Kalender, Organisationsstruktur
- Live-Status der Warteschlangen

Licensed per service



Luware Nimbus  
**Advanced Routing**

## Intelligente Anrufwarteschlange

- Einfache Verwaltung
- Drag-and-Drop-Editor
- IVR Sprachmenü
- Umfangreiches Live- und historisches Reporting



Luware Nimbus  
**Enterprise Routing**

## Informelles Kontaktzentrum

- Parameterbasiertes Routing
- Ansage der Warteposition
- Ausgehende Anrufe
- Drittanbieter-Integrationen und Automatisierung über Power Platform
- Luware Nimbus Assistant

Licensed per user



Luware Nimbus  
**Contact Center**

## Formelles Contact Center

- Parameterbasierte Weiterleitung
- Ausgehende Anrufe (inklusive automatisierter Kampagnen und Rückrufe)
- Drittanbieter-Integrationen und Automatisierung über Power Platform
- Fähigkeits- und prioritätsbasierte Weiterleitung (Skill-based routing)
- Supervisor-Tools (inkl. RONA und ACW\*)
- Detailliertes Reporting mit anpassbaren Dashboards



Luware Nimbus  
**Omnichannel**

- Web-Chat über Teams nativen Chat
- E-Mail-Routing
- WhatsApp Routing
- External Task Routing

# Add-on features

Licensed per user



Luware Nimbus  
**Attendant Console**

Licensed per service



Luware Nimbus  
**Advanced Routing**

Licensed per user



Luware Nimbus  
**Contact Center**



Luware Nimbus  
**Omnichannel**

Add-on  
(pro User)



Luware Nimbus  
**Attendant Console**

Add-on  
(pro User)



Luware Nimbus  
**Virtual User**

- Automatisiert Routine-Interaktionen und komplexe IVR-Abläufe.
- Nutzt die Unternehmens-Wissensdatenbank für sofortige, präzise Antworten.
- Entlastet Ihre Mitarbeitenden, damit sie sich auf komplexe, hochwertige Fälle konzentrieren können.
- Immer verfügbarer virtueller Agent für 24/7-Erreichbarkeit.

Add-on  
(pro Virtual User)



Luware Nimbus  
**Companion**

- Transkribiert Anrufe automatisch für volle Transparenz.
- Erstellt sofortige KI-Zusammenfassungen und ersetzt manuelles Mitschreiben.
- Automatisiert Nachbearbeitungsaufgaben (ACW) wie CRM-Updates und Labeling.
- Speist Daten direkt in Power Automate für nahtlose Folgeaktionen.

Add-on  
(pro User)



Luware Nimbus  
**Interact**

- On-Demand-Videointegration ohne Plugins

Add-on  
(pro User)

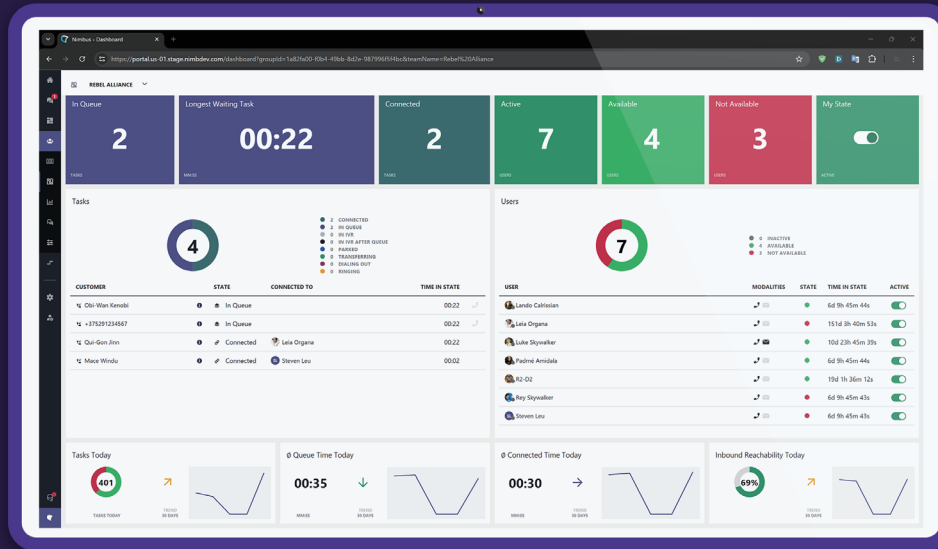


Luware Nimbus  
**Capture**

- Compliance-Aufzeichnung und -Analyse
- Qualitätssicherung für Contact Center
- Microsoft-zertifiziert und SOC2 Typ II-akkreditiert

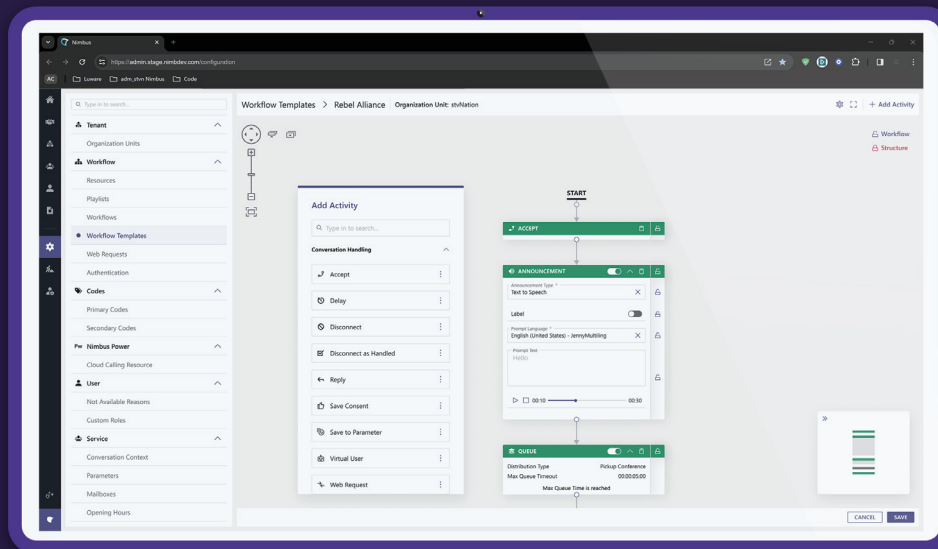
Add-on  
(pro User)

# Ein natives *Microsoft Teams*-Erlebnis für User, Admins und Supervisoren



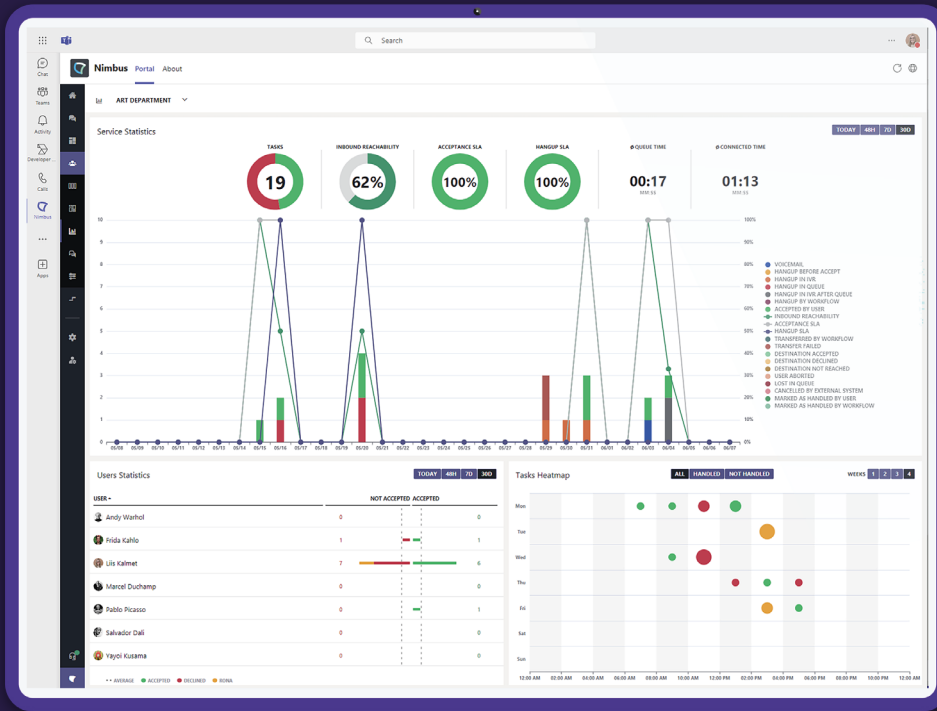
## Unified User Dashboard

Ermöglichen Sie Contact Center-Mitarbeitenden, Anrufe, E-Mails, Aufgaben und WhatsApp-Nachrichten in einer zentralen «My Sessions»-Ansicht zu bearbeiten – weniger Ablenkung, kein App-Wechseln.



## Workflow Builder

Vergessen Sie komplexes Scripting. Entwerfen und passen Sie Ihre Workflows sofort mit unserem intuitiven Drag-and-Drop-Editor an.



### Deep BI Insights

Visualisieren Sie Ihren Erfolg. Überwachen Sie KPIs, verfolgen Sie Wartezeiten und analysieren Sie die Performance mit vollständig integrierten, anpassbaren Power BI-Vorlagen.

The screenshot displays the Attendant Console interface, which is used for managing customer interactions. It includes:

- Queue (7):** A list of incoming calls with details such as phone number, time, and status (e.g., Inbound Call, Pickup).
- Active Session:** A detailed view of the current call with the customer's phone number and contact center information.
- Contacts:** A list of contacts associated with the call, including names, roles (e.g., Retail Manager, Sales), and status (e.g., Do not work Tuesdays).
- Contact Information:** A detailed profile for the selected contact, Grace Moreno, including email, mobile phone, and job title.

### Attendant Console

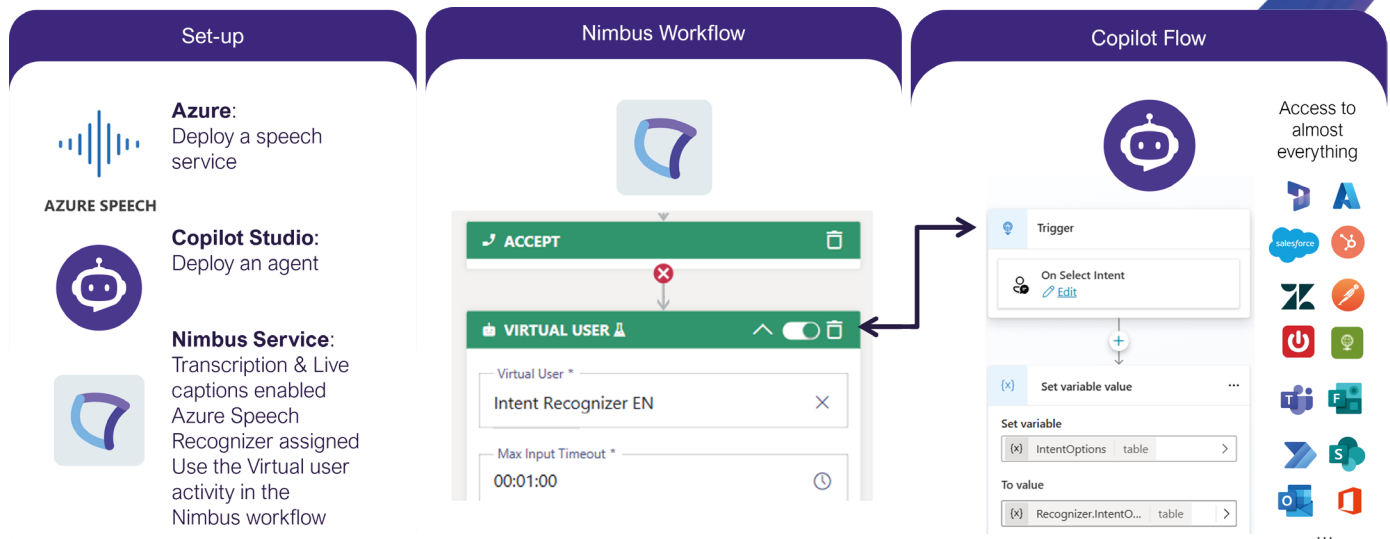
Bewältigen Sie hohe Anrufvolumina mühelos. Unsere Vermittlungskonsolle bietet schnelle Weiterleitungstools, Kalender-Lookups und klare Warteschlangen-Transparenz.

# Lernen Sie Ihr neuestes Teammitglied kennen: Den *AI Virtual User*

**Skalieren Sie Ihre Kapazität sofort mit intelligenter Automation.**

Stellen Sie sich ein Teammitglied vor, das nie schläft, sofort antwortet und bei Bedarf skaliert. Der Luware Nimbus Virtual User ist ein intelligentes Add-on, das als ständig verfügbare Erweiterung Ihrer Belegschaft agiert. Durch die Automatisierung von Routine-Interaktionen und komplexen IVR-Flows haben Ihre menschlichen Agenten den Rücken frei für sensible, wertvolle Fälle, die wirklich Empathie erfordern.

Integriert mit Microsoft Copilot oder jeder Azure OpenAI GPT Realtime-konformen KI-Plattform, passt sich der Virtual User Ihren spezifischen Geschäftsanforderungen an und liefert sofortige Lösungen sowie ein nahtloses Kundenerlebnis – rund um die Uhr, ohne Wartezeiten.



## Szenarien Virtual User

The screenshot displays a configuration interface for a virtual user. The interface is divided into several sections:

- ADD VIRTUAL USER**: This section includes three input fields: "Virtual User \*" with the value "Servicebot", "Max Input Timeout \*" with the value "00:01:00", and "Text to Speech \*" with the value "English (United States)".
- EXITS**: A dropdown menu showing five options: "Failed", "Idle Time...", "Orders", "Priorities", and "Others". Each option has a red 'X' icon below it.
- TRANSFER**: A section with a "Target" field and a "Service" field.
- DISTRIBUTION PRIORITY**: A section with a "Priority" field set to "High".
- QUEUE**: A section with a "Distribution Type" field set to "Direct Conference" and a "Max Queue Timeout" field set to "00:00:01:00".

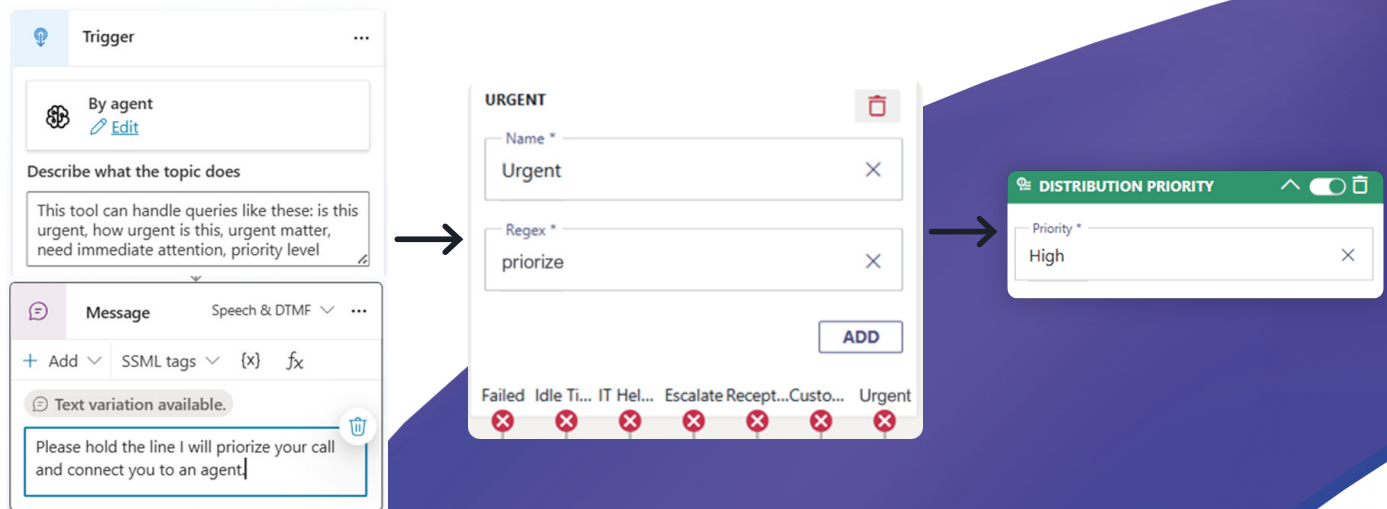
Decorative purple and blue starburst shapes are overlaid on the right side of the interface.

# 100% Fokus und null Notizen mit dem Luware Nimbus Companion


**Reduzieren Sie die Nachbearbeitungszeit durch KI-gestützte Transkription und Zusammenfassung.**

Geben Sie Ihren Mitarbeitenden die Freiheit, einfach zuzuhören. Der Luware Nimbus Companion arbeitet als persönlicher KI-Assistent leise im Hintergrund. Statt Notizen zu machen, konzentriert sich Ihr Team ganz auf den Kunden – der Companion erledigt den Rest.

Er transkribiert Gespräche und erstellt sofort prägnante Zusammenfassungen. Durch die Automatisierung von Aufgaben wie CRM-Updates und Interaktions-Labeling reduziert er die Wrap-up-Zeit drastisch, sodass Ihr Team schneller bereit für den nächsten Kunden ist.





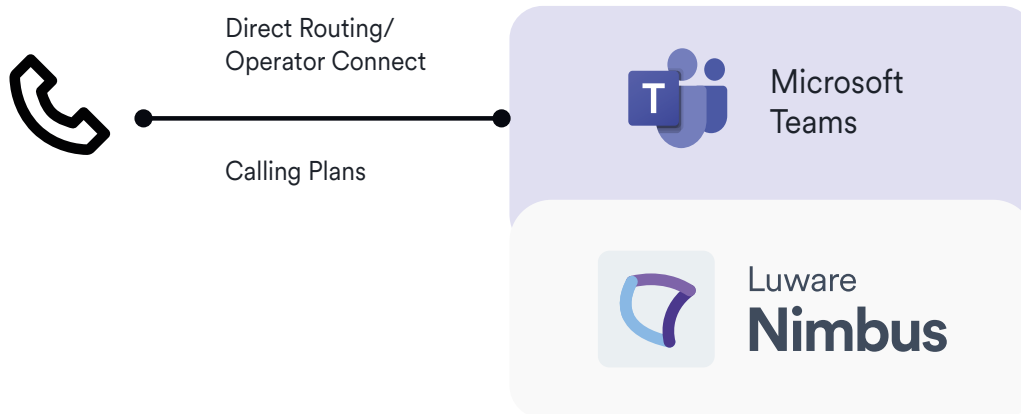


Luware Nimbus lieferte sofortige, messbare Ergebnisse für unsere Rentenabteilung: Die Annahmquote stieg um 44% und die Wartezeiten sanken auf nur 30 Sekunden.

Caroline Howick  
Team Manager – Pensions at Kent County Council



# Die *CX-Lösung*, die in Microsoft Teams lebt



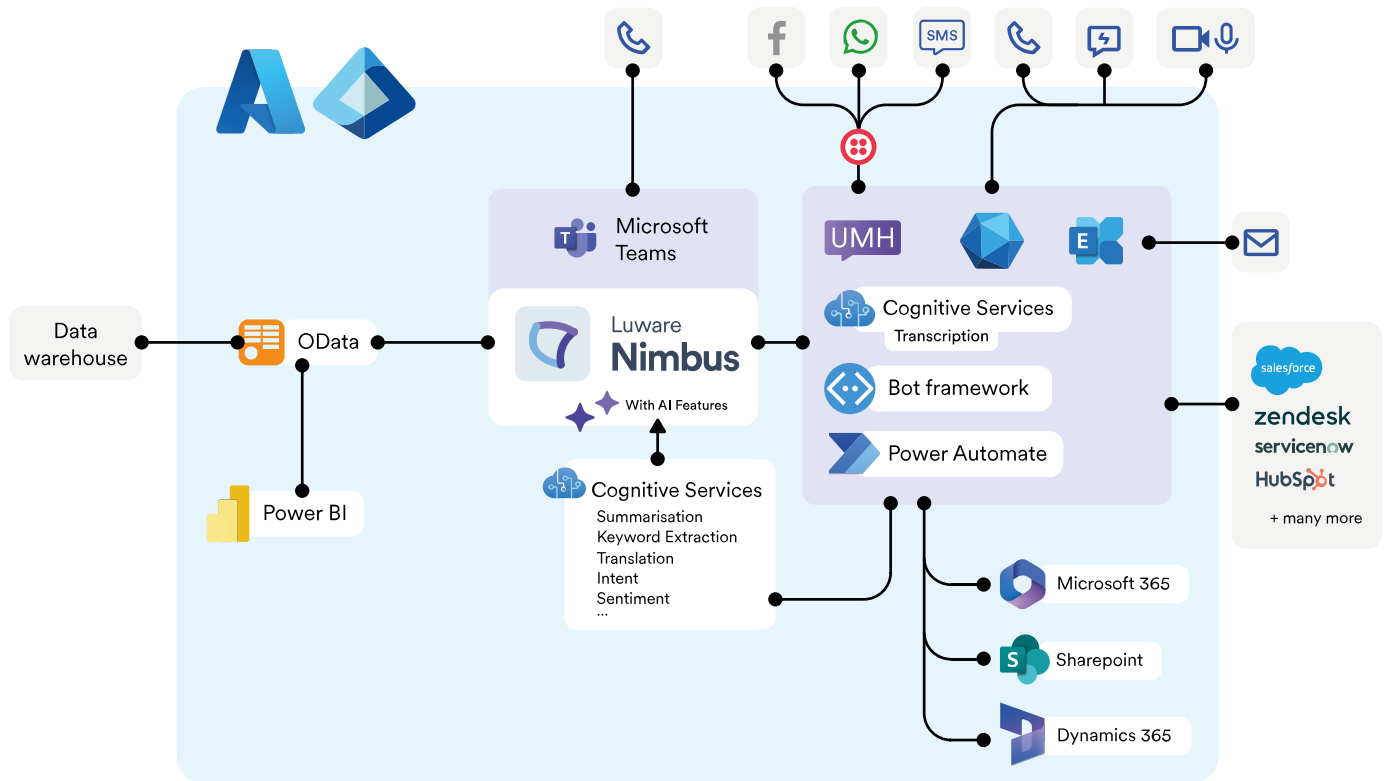
## Ihre Daten bleiben Ihre Daten.

Im Gegensatz zu anderen Lösungen basiert Luware Nimbus auf dem «Microsoft Teams Extend Integration Model». Dies stellt sicher, dass Anrufe und Medienströme Ihre sichere Umgebung niemals verlassen. Sie erhalten die volle Leistung eines Contact Centers und wahren gleichzeitig die Compliance- und Verschlüsselungsstandards, denen Sie bereits vertrauen.

- **Sicher & robust:** Basiert auf Microsoft AI Foundry und Azure Services.
- **Kristallklares Audio:** Höchste Qualität dank nativer Microsoft-Infrastruktur.
- **Flexible Anbindung:** Freie Carrier-Wahl (Operator Connect, Direct Routing, Calling Plans).
- **Global skalierbar:** Neue Standorte sofort im bestehenden M365-Tenant bereitstellen.

# Native Azure-Architektur. Grenzenloses Potenzial.

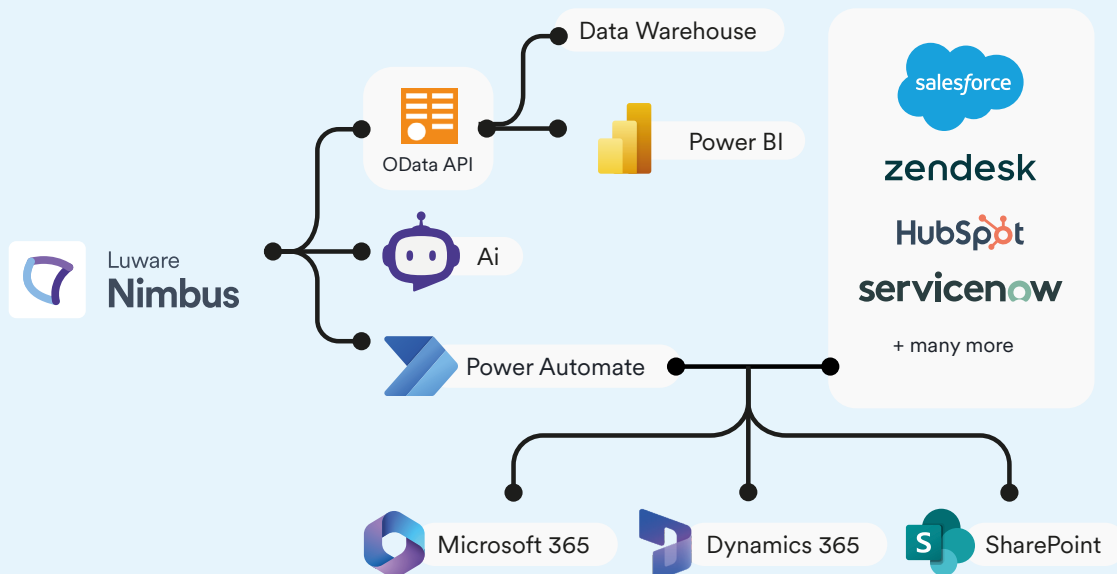
Luware Nimbus ist in der Azure-Umgebung zuhause und gibt Ihnen direkten Zugriff auf Microsofts fortschrittlichste Automatisierungstools. Durch die Nutzung von Microsoft Cognitive Services und der Microsoft AI Foundry ermöglicht es fortschrittliche Sprachfunktionen und intelligente Features, während Power Automate nahtlose Workflows in Ihrem gesamten Unternehmen sicherstellt.



# Grenzenlose Konnektivität einfach integriert

Schluss mit Silodenken. Luware Nimbus fungiert als zentraler CX Hub Ihres Ökosystems und verbindet Microsoft Teams mit den Tools, die Sie täglich nutzen.

Daten in Entscheidungen verwandeln (OData API) Streamen Sie historische Daten direkt in Power BI oder Ihr Data Warehouse, um Trends zu erkennen und KPIs zu verfolgen.



Der Luware Nimbus Power Automate Connector ist Ihre Brücke zu intelligenten Workflows. Er verknüpft Ereignisse im Contact Center – wie eingehende Anrufe oder Statusänderungen – mit über 1'000 externen Apps.

- **Sofortige Trigger:** Automatisches Öffnen von CRM-Kontakten oder Tickets bei eingehendem Anruf.
- **KI-Integration:** Transkripte und Zusammenfassungen werden direkt in Ihr CRM übertragen.
- **Low-Code:** Workflows intuitiv per Drag-and-Drop gestalten – ohne Programmieren.

# Jedes Mal den *richtigen* *Experten*

Niemand wünscht sich so ein  
Gespräch

## **Herausforderung**

Diese Spannung ist strukturell.  
Wenn Technik im Weg steht,  
müssen sich Kunden ständig  
wiederholen und Mitarbeitende  
verlieren den Überblick.





### **Lösung**

Luware Nimbus bündelt und integriert Ihre gesamte Business Kommunikation nahtlos in Microsoft Teams. Es schafft administrative Hürden ab und sorgt für klaren Kontext.

### **Ergebnis**

So hat Ihr Team den Kopf frei für das Wesentliche: Lösungen finden.

# Wissen, wer anruft – noch vor dem „Hallo“

**Starten Sie das Gespräch mit Lösungen statt mit Rückfragen.** Mit Luware Nimbus erhalten Mitarbeitende im Contact Center sofort ein Screen-Pop-Up mit dem Profil des Anrufers, der Fallhistorie und CRM-Details, sobald das Telefon klingelt. Dies befähigt Ihr Team, sofort personalisierten, effizienten Service zu bieten, Silos zu beseitigen und Probleme schneller zu lösen.

## Eine einheitliche Ansicht

- **Kein Tab-Wechseln:** Mitarbeitende arbeiten vollständig in MS Teams.
- **Sofortiger Kontext:** CRM-Daten poppen automatisch auf.
- **360°-Historie:** Sehen Sie jede vergangene Interaktion auf einen Blick.

## Natives Teams-Erlebnis

- **Schnelle Lernkurve:** Wer Microsoft Teams kennt, kennt Luware Nimbus.
- **Hohe Akzeptanz:** Mitarbeitende lieben Tools, mit denen sie bereits vertraut sind.
- **Kollaborativ:** Holen Sie Back-Office-Experten nahtlos zur Hilfe dazu.

## Vereinfachte IT

- **Schnelles Setup:** Startklar in Stunden, nicht Monaten.
- **Low-Code:** Automatisieren Sie Workflows mit Power Automate, keine Entwickler nötig.
- **Weniger Wartung:** Keine externen Server oder komplexe Hardware zu verwalten.

## Sicher & zuverlässig

- **Geprüfte Compliance:** ISO 27001, SOC 2 Typ II und M365 zertifiziert.
- **Hohe Verfügbarkeit:** 99,99% Uptime-Garantie.
- **24/7-Support:** Globaler Support, wann immer Sie ihn brauchen.





Scannen, *um Ihre CX zu orchestrieren*

Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen oder um eine Live-Demo anzufordern.  
[www.luware.com](http://www.luware.com)

Microsoft  
Partner



Microsoft 365 Certified