



Unified  
Communications



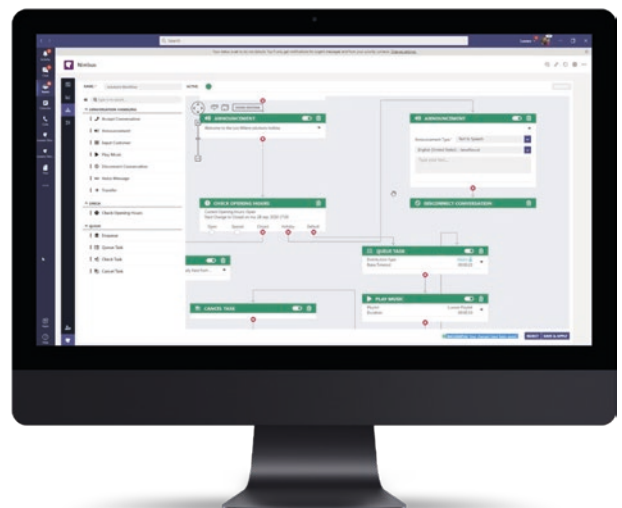
# Microsoft Teams Solution

Ihr Microsoft Teams Client mit Telefoniefunktionen aus der ITK-Cloud

## Teams Contact Center

Das Contact Center mit Teams Attendant ist die ideale Ergänzung zu Ihrem Teams Client. Als native Integration ermöglicht es ein reibungsloses Lead-Management und schafft eine vollumfassende Koordination Ihrer Kontakte.

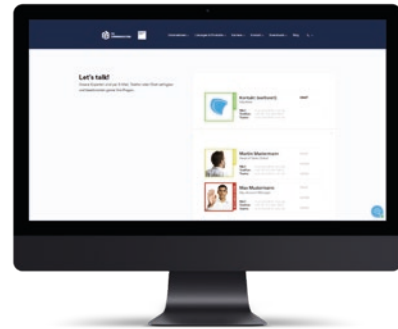
- Visueller Workflow-Editor
- Live-Dashboards
- IVRs
- Reporting
- Auto Attendants
- CRM-, ERP- & Ticketing-Tool Integration
- Öffnungszeiten
- Text-to-Speech Funktion
- u.v.m.





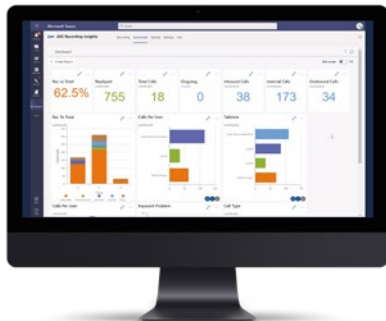
### Teams Vermittlungsplatz

- Intuitives Dashboard
- Interaktive Warteschlangen
- Kalender-Integration
- Weiterleitung mit einem Klick
- CRM-Integration (kompatibel mit Microsoft Excel)
- Suchfunktion
- Call-Pick
- Notizen für Kontakte
- u.v.m.



### Interaktiver Kundenservice

- Integrierte Chatfunktion in Webseiten und Apps (inklusive Sprache & Video)
- Microsoft Teams als einziger Client für Mitarbeiter
- Ohne zusätzliche Plugins
- u.v.m.



### Teams Sprachaufzeichnung

- Aufzeichnung aller Kommunikation
- Sichere Speicherung & Verfügbarkeit
- Rechtliche Sperrfristen
- Compliance Workflows
- Sprachtranskription
- Recording-Ansagen
- Qualitätsprüfung der Aufnahmen
- u.v.m.



### Teams Monitoring

- Berichterstattung & -analyse
- Intuitiv bedienbare Dashboards
- Historische Berichterstattung
- Live-Monitoring
- Geräte- & Qualitätsdetails für Anrufe
- Anrufstatistiken
- Kundentypen
- Anrufrdetails
- Qualitätstrends
- u.v.m.

Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils aktuellen Fassung. Die Produktbeschreibung stellt noch kein verbindliches Angebot dar und dient ausschließlich der Information. Vertragsdetails sind aus Angeboten und Leistungsverzeichnissen zu entnehmen, welche wir gerne für Sie erstellen. Stand: 01/2024