



**Unified  
Communications**

# Microsoft Teams Solution IVRs und Warteschlangen

Anrufwarteschlangen und intelligentes Routing für Microsoft Teams

**Medialine Teams Routing erweitert Microsoft Teams mit umfangreichen Funktionen für Anrufwarteschlangen, Servicelinien und Routing, inklusive visueller Workflow-Editor, IVRs/Auto-Attendants, Reporting und sogar CRM-Integration.**

Es ist nativ auf Azure entwickelt und integriert somit alle mächtigen Azure-Tools für den Einsatz im Kundenservice, beispielsweise authentisches Text-to-Speech, Power Automate zur Anbindung von CRM und Ticketing und viele zukünftige Integrationen und Automatisierungen. Maximieren Sie Ihre Investition in Microsoft und Teams und befähigen Sie Ihre Mitarbeiter, interne und externe Kunden einfach mit Teams zu bedienen – am Helpdesk, bei Hauptnummern, an Servicelinien oder an der Hotline.

## Native Integration

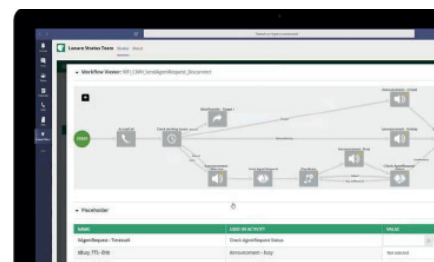
Die Medialine Teams Solution verwendet die neue Microsoft Graph API sowie modernste Technologie. Die Cloud-native SaaS-Anwendung minimiert die IT-Infrastruktur, reduziert Komplexität und macht die Einrichtung extrem schnell und flexibel. Die Medialine Teams Solution läuft auf Azure und ist auf Azure gebaut – das entfaltet das volle Potenzial des Microsoft-Ökosystems und von Teams für Ihre Warteschlangen und Ihr Routing.

## Frei kombinierbar

Nur einmal für Ihr Unternehmen installiert, können Sie es dann überall in Ihrer Organisation einsetzen – entscheiden Sie einfach, welcher Mitarbeiter welche Lösung benötigt.

## Jederzeit upgraden

Starten Sie klein, upgraden Sie jederzeit und nur die Anrufwarteschlangen und Servicelinien, die Sie zu diesem Zeitpunkt benötigen. Oder vereinfachen Sie Ihre Migrationsstrategie, indem Sie mit den einfachen Anwendungsfällen beginnen (z.B. Routing oder Attendant Console) und machen Sie komplexe Szenarien zuletzt (z.B. Contact Center).



## Unsere Lieblingsfunktionen: Warteschlangen und Routing transformieren

### Anrufe direkt in Teams

Ihre Benutzer nehmen Anrufe direkt in Microsoft Teams entgegen – und nutzen Teams als einzigen Client für alle Anrufe. Mitarbeiter sehen auf einen Blick, welche Servicenummer oder Hotline der Kunde angerufen hat, können individuell reagieren und sogar aktiv die Anrufe in der Warteschlange bearbeiten.

### Workflow Editor

Prozesse können komplex sein – deshalb machen wir es Ihnen leicht. Mit unserem visuellen Workflow Editor können Sie per Drag & Drop Elemente in den Editor ziehen, Warteschlangen konfigurieren, Bausteine verbinden und Routing-Regeln definieren – ohne die Hilfe der IT und mit einem Klick live

### Öffnungszeiten

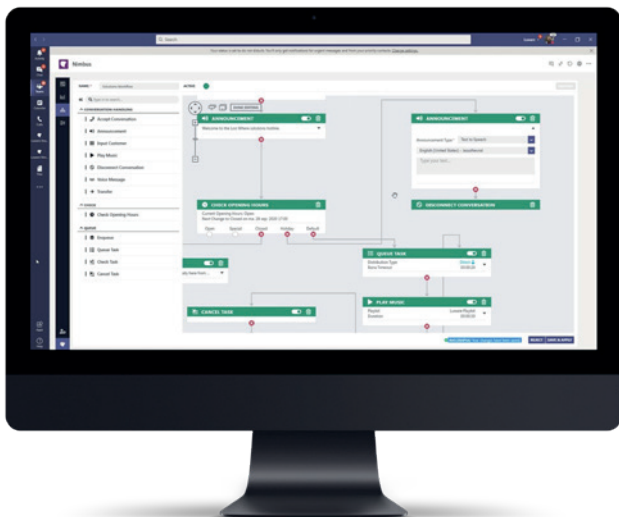
Die Öffnungszeiten haben sich geändert? Ein einmaliges Ereignis oder ein lokaler Feiertag? Die Teamverantwortlichen können die Verfügbarkeit im Kalender der Anrufwarteschlange einfach und ohne Hilfe der IT in Echtzeit anpassen.

### Service Reporting

Persönliche und Service Dashboards bieten Mitarbeitern, Managern und Vorgesetzten wertvolle Einblicke, einschließlich Statistiken zu Anrufwarteschlangen und persönlicher Performance. Das ermöglicht fundierte Entscheidungen, um Prozesse anzupassen, die Arbeitsverteilung zu optimieren und um die Anforderungen des Kundenservices zu erfüllen.

### Power Automate

Kümmern Sie sich um das, was wichtig ist (z.B. Kundenservice) und automatisieren Sie den Rest (z.B. Geschäftsprozesse). Mit Microsoft Power Automate können Sie mittels Standard-Connectors Ihr CRM, ERP oder Ticketing-System integrieren – ohne eine Zeile Code.



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: 10/2024