



Ein Entwurf der Weiterentwicklung der byon vACD für Microsoft Teams.

Ein gutes Team:

# KUNDENSERVICE UND KOLLABORATIONS- PLATTFORMEN

Seit mehr als einem Jahr nehmen Mitarbeiter von Call- und Contactcentern Anfragen über Telefon, Chat & Co. im Homeoffice entgegen. Insbesondere Cloud-basierte Infrastrukturen ermöglichen einen Digital Workplace, bei dem die Arbeit im virtuellen Call- und Contactcenter in der gleichen Qualität erfolgt wie bei physischer Präsenz im Büro. Doch so richtungsweisend Lösungen für das digitale Arbeiten sind – sie verursachen neue Hürden.



## Integration von Microsoft Teams in virtuelle Telefonanlagen

Kollaborationsplattformen vereinen verschiedene Eingangskanäle – vom Chat über interne Kommunikation bis zur E-Mail. Mithilfe eines SIP-Trunks können über sie auch externe Anrufe getätigt werden. Plattformen wie Microsoft Teams werden zur Telefonanlage. Damit sind alle Kommunikationskanäle in einer Lösung sichtbar und steuerbar. Die Nutzung von nur einem Werkzeug unterstützt Mitarbeiter dabei, sich vor zu hohen Belastungen zu schützen.

Wie können Call- und Contactcenter, die oft mit eigenständigen Anrufmanagementsystemen arbeiten, von den Vorteilen der Kollaborationsplattformen profitieren? Die Multichannel-Contactcenter-Lösung vACD von byon ermöglicht eine intelligente Anrufverteilung auch über Microsoft Teams. Damit bietet sie Call- und Contactcenter eine effizientere Kommunikationsstruktur über Kollaborationsplattformen. Das Telefonsystem mit all seinen Funktionen bleibt ein eigenständiges Instrument. Alle Daten und Statistiken sind von Teams abgekapselt und verschlüsselt und bleiben sicher verwahrt in deutschen Rechenzentren.

Über Microsoft Teams sind ab Herbst 2021 drei neue Bereiche für Steuerungen und Funktionen in der vACD möglich, die Supervisor und Agents assistieren. Supervisor behalten einen besseren Überblick über Statistiken und grafische Darstellungen, die das Monitoring von Aktionen erleichtern, etwa das Wallboard oder das Management View. Zudem können Anwender von Microsoft Teams als Agenten in die Multichannel-Contactcenter-Lösung importiert werden. Zu den Neuerungen gehört eine Übersicht des Teams-Präsenzstatus der Agents, über die sie ihre Erreichbarkeit für die Anrufverteilung der vACD steuern und beeinflussen können.

Damit können die Mitarbeiter einschätzen, ob sie in die Pause gehen können oder ob die Hotline dann nicht besetzt ist. Weiterhin ist für die Agents ein An- und Abmeldedienst möglich, die Weiterleitung zu Kollegen und die Einsicht in Statistiken.

Der Teams Bot leitet proaktiv Informationen, etwa bei Überschreiten von definierten Schwellwerten bei der Anzahl der Wartenden oder das Unterschreiten von Serviceleveln, aus dem vACD-System in Microsoft Teams weiter. Individuelle Nachrichtenanzeigen zu diesen Informationen erscheinen im Teams-Channel.

## Digitalen Belastungsfaktoren entgegenwirken

Kollaborationsplattformen ergänzt um externe Telefonie helfen Mitarbeitern in Call- und Contactcentern, die digitalen Belastungsfaktoren der ständigen Erreichbarkeit und Informationsüberflutung zu kontrollieren. Um ihre vielfältigen Kommunikationsfähigkeiten trotzdem nicht zu überlasten, sollten Unternehmen das Recht auf Nicht-Erreichbarkeit zu bestimmten Zeiten in ihren Kulturen verankern. Für viele ist es auch belastend, dass sie ihre Kollegen seit Monaten nicht mehr persönlich gesehen haben. Über Kollaborationsplattformen können Mitarbeiter sich zu virtuellen Mittags- oder Kaffeepausen verabreden. So sind diese Anwendungen auch auf zwischenmenschlicher Seite ein hilfreiches Werkzeug.

**byon**  
communicate



Markus Michael,  
Geschäftsführer byon GmbH  
Fon: +49 (0) 69 – 710 486 450  
markus.michael@byon.de  
www.byon.de

Foto: © byon GmbH