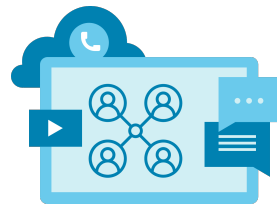


CONTACT CENTER PROOF OF CONCEPT



- Anywhere365
- Microsoft Teams
- SharePoint
- audiocodes
- Azure

Integration einer Unified Contact Center Lösung in Microsoft Teams. Unser Ziel ist es Teams als vollumfänglichen Arbeitsplatz nutzbar zu machen und neben den bestehenden Workloads Voice, Collaboration und Meetings auch eine Contact Cen-

ter Lösung zu etablieren. Der Weg zu einem effizienten Contact Center beginnt dabei die Kundenanforderungen zu verstehen, bestehende Prozesse und Callflows zu optimieren und Anywhere365 auf die Bedürfnisse des Kunden anzupassen.

- Integration in Teams Umgebung**
- Effiziente Callflows durch datenbasiertes Routing**
- Zahlreiche Add-ons (CRM, Chatbots, usw.)**
- Individuelle Use-Cases im System abbilden**

Mehrwert des Pakets

- Integration eines Contact Centers in die bestehende Teams Direct Routing Umgebung
- Effiziente Callflows durch datenbasiertes Routing
- Einsatzbereites Contact Center für einen speziellen Use-Case
- Anbindung an ein CRM System
- Nutzung von Azure/Google für Übersetzung, Chatbots, Voicebots oder andere Integrationen

Inhalte des Pakets

- Test der Contact Center Funktionen für 30 Tage
- Vorkonfiguration eines Unified Contact Center (UCC) (Vermittlung, Support Hotline..)
- Anforderungsworkshop für dieses UCC mit Beratung
- Konfiguration der UCC und Unterstützung seitens Solvion innerhalb 30 Tage Laufzeit
- Ablauf der Lösung nach 30 Tagen Laufzeit oder Übergang in den Produktivbetrieb
- Betreuung nach Produktivsetzung möglich

Notwendige Voraussetzungen

- Teams mit Direct Routing im Einsatz
- Zugriff auf den Direct Routing SBC (Audiocodes SBC)
- SharePoint Online Site Collection
- Azure SQL Datenbank
- SQL Reporting Services oder Zugriff mit Power BI Azure DB

DER VORTEIL LIEGT AUF DER HAND

MS Teams als vollumfänglichen Arbeitsplatz nutzbar machen mit Contact Center in der Cloud.



Ulrich Di Bora
Technical Lead
Communication
Services

