



Von Kraut & Rüben zum 360° Kundensupport

Komplettes Serviceportfolio für Ihr Unternehmen

NFON PLATTFORM

Produkte



Businesskommunikation mit Cloudya

Telefonie
Meet & Share
(Video & Screensharing)



Integrationen

CRM Connect
NCTI

NFON Integration for Microsoft Teams



Kundenkontakt

Nmonitoring Queues

Contact Center Hub

Nhospitality
Neorecording
Noperatorpanel



Enablement

Nconnect Voice



Endgeräte

Hardware, Softphone, Apps



Service & Beratung

Telefonie in mehreren Ländern (Minutenpakete);
Schnellinstallation (z. B. Cloudya 48h) Paneuropäischer lokaler Service

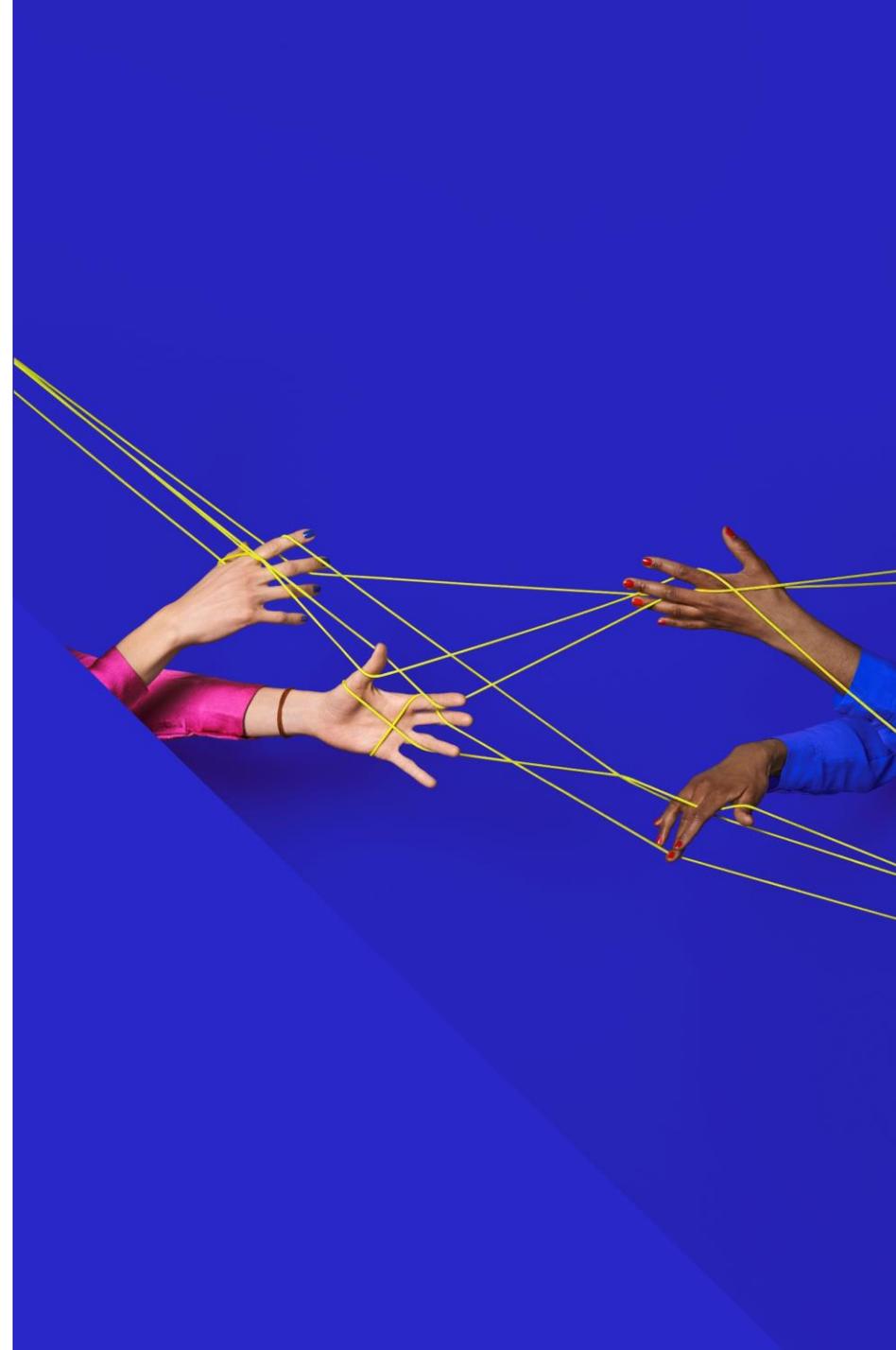
Ausgangslage

Kraut & Rüben

- Systeme verschiedener Anbieter im Einsatz
- Telefonanlage sehr veraltet
- Kein Support mehr verfügbar

Microsoft Teams*

- Bereits länger im Unternehmen etabliert
- Integration mit Telefonie erforderlich



Lösung: NFON Integration mit Microsoft Teams*

1

SIP Trunk
+
Direct Routing

- **Telefonanlage:**
MS Teams
- **Externe Telefonate:**
über MS Teams
- Bestellung direkt bei NFON
- Jede beliebige Konfiguration über „power shell“

2



SIP Trunk
+
Operator Connect

- **Telefonanlage:**
MS Teams
- **Externe Telefonate:**
über MS Teams
- Initiieren der Bestellung direkt in MS 365 Admin-Portal
- „off the shelf“ Lösung für vereinfachte Konfiguration
- Erweiterte Funktionen wie Reporting

3

Cloud Telefonanlage
+
Direct Routing

- **Telefonanlage:**
NFON Cloudya & MS Teams
- **Externe Telefonate:**
über MS Teams
- Erweiterung der **Telefonie-Funktionalitäten** in Teams
- Einfache Anbindung zusätzlicher **Endgeräte** (DECT, Fax, Türöffner etc.)

4



Cloud Telefonanlage
+
MS Teams App

- **Telefonanlage:**
NFON Cloudya
- **Externe Telefonate:**
über NFON Cloudya in der MS Teams Benutzeroberfläche
- Erweiterung der **Telefonie-Funktionalitäten** in Teams
- Einfache Anbindung zusätzlicher **Endgeräte** (DECT, Fax, Türöffner etc.)



Ausgangslage



Daten zum Servicecenter der VAV Versicherung

Agents:	19
Telefonate pro Monat:	ca. 11.000 – 12.000
E-Mails/Tickets pro Monat:	ca. 26.000 – 28.000

- On premise Anlage, in die Jahre gekommen
- Mangelhafter technischer Support
- Wachstum an Anfragen – Kapazitätsgrenze erreicht
- Fit für die Zukunft & den Wettbewerb

Lösung: Contact Center Hub

- Programmierung automatische Schnittstelle
- CRM Integration
- Individuelles Routing & Reporting
- Selbstadministration
- Wallboard mit Statusanzeige
- Selbstständige Gestaltung der Benutzeroberfläche
- Qualitätskontrolle



Next step:
E-Mail Integration
mit
Outlook-Plugin

Vielen Dank!

