

# Microsoft Teams & Contact Center

## Features und Integrations- möglichkeiten

Frank Sinde

24.11.2020

**2.700+**  
KUNDEN



16 NIEDERLASSUNGEN  
WELTWEIT

WELTWEITER  
RUND-UM-DIE-UHR SUPPORT  
DANK MANAGED NETWORK  
OPERATIONS CENTRES (NOCs)  
MIT KOMPETENZCENTREN IN  
DÜSSELDORF, WARSCHAU,  
DUBLIN UND BRÜSEL

MANAGEMENT VON  
ÜBER  
**1,9 MILLIONEN**  
ENDPUNKTEN WELTWEIT



**650+**  
MITARBEITER



GESCHÄFTSTÄTIGKEITEN IN

**150**

LÄNDERN MIT DAMOVO  
GLOBAL SERVICES

€165 MIO UMSATZ



H Ö C H S T E  
AKKREDITIERUNGEN  
BEI DEN FÜHRENDEN  
UC ANBIETERN



**2.500+**  
EXTERNE MITARBEITER



ISO27001 & ISO9001 ZERTIFIZIERUNG

265+ HOCHQUALIFIZIERTE  
SPRACH- UND  
DATENNETZWERK-SPEZIALISTEN



MEHR ALS **50 JAHRE**  
**ERFAHRUNG**  
IN DER BEREITSTELLUNG VON  
ECHTZEIT-KOMMUNIKATIONS-  
LÖSUNGEN

# Agenda



MS Teams Boardmittel



Genesys Cloud Integration



CC4All Integration

# Microsoft Teams Call Center





# MS Teams: native CC Funktionen



Phone Numbers  
(Dial Plan oder SBC/Direct Routing)

Teams User / Groups

Teams Call Queues

Teams Auto Attendants

# MS 365 Admin Center & MS Teams Admin Center

Microsoft 365 admin center

Start

Benutzer

**Gruppen**

- Aktive Gruppen
- Gelöschte Gruppen

Abrechnung

Navigation anpassen

Alle anzeigen

damovoplayground

## Aktive Gruppen

Gruppe hinzufügen Gruppen exportieren

Gruppenname ↑
All Company
damovoplayground
playground
SKILLSET_1

Microsoft Teams admin center

- Team templates
- Devices
- Locations
- Users
- Meetings
- Messaging policies
- Teams apps
- Voice**

Phone numbers

Emergency policies

Dial plans

Direct Routing

Voice routing policies

Call queues

Auto attendants

Call park policies

Calling policies

Caller ID policies

## Users

You can manage audio conferencing settings for your organization that use Teams and Skype for Business by adding or deleting users, changing passwords, and more.

Edit settings

Display name
admin
alice
bob
Markus Greiner
chris
frank
daniel
anna
eva

# Teams Call Queues



Sprache

Begrüßung (.wav, .mp3, .wma)

Wartemusik (default, .mp3)

User / Gruppen hinzufügen

Routing: Attendant, Serial, Round Robin, Longest Idle

Klingelzeit pro Agent

Warteschlagenlänge + Überläufe

Call Time Out Aktionen (Disconnect, Play File, Redirect)

# Teams Auto Attendant (IVR)



Zeitzone

Sprache

Möglichkeit der Spracherkennung

Begrüßungsansage

Routing (Menü, Ansagen, VoiceMail, User, Gruppe)









Geschäftszeiten (Routing out-of-office)

Urlaubszeiten

User / Gruppen für automatische Vermittlung

Rufnummer für Service



		Intelligente Sprachportale (NLP)	
User Help Desk			Abfrage von Datenbanken im Routing
Automatische Vermittlung			Multi-Skill Gruppen
Einfache DTMF-Verzweigungen			Multi-Channel CC (zzgl. Email, Task, Chat etc.)
			Aussagekräftiges Echtzeit-Monitoring / Historisches Reporting

## Beta and Upcoming APIs & Functionality

Advanced Calling	Group Calling	Presence	Meetings	Analytics
<p>Create PSTN outgoing calls and transfers</p>	<p>Remove a participant from a call</p> <p>Escalate 1-1 calls to group calls</p>	<p>Get the presence for one or more users</p> <p>Subscribe to presence information</p> <p>Set the presence for one or more users</p>	<p>Update a meeting's details</p> <p>Get information about non-VTC meetings</p> <p>Add Teams Meeting Options when creating or updating a meeting</p> <p>Create live events</p>	<p>Get usage and diagnostic details of calls and meetings</p> <p>Get a PSTN usage report</p>

# CC Cloud Anbieter, die sich bei Microsoft zertifizieren

Anywhere365® 

 **COMPETELLA**  
Business Communications

 **computer talk**

ContactCenter4ALL 

 **Enghouse**  
Interactive

 **Five9™**

 **GENESYS™**

**Landis**  
Technologies LLC

 **Luware**

**NICE** inContact

 **NOVOMIND**

 **tendfor™**

<https://docs.microsoft.com/de-de/microsoftteams/teams-contact-center>

# Zwei Arten der Integration

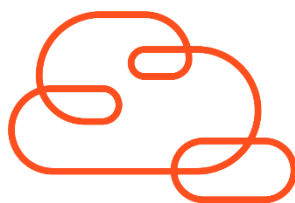


- ▶ CC-Client ist der führende Client
- ▶ MS Teams ist der Client für den Back-Office Nutzer
- ▶ Geringe Integration in MS-Welt (z.B. Directory & Präsenz)
- ▶ Paralleler Betrieb von MS Teams Client und CC-Client notwendig
- ▶ Eingeschränkte Funktionen durch unvollständige Graph-API



- ▶ MS Teams ist der führende Client
- ▶ CC Applikation / Client läuft als Teams Web Extension
- ▶ Hohe Integration in MS-Welt (z.B. Power-BI Dashboards / Reports)
- ▶ Paralleler Betrieb von MS Teams Client und CC-Client möglich
- ▶ Eingeschränkte Funktionen durch unvollständige Graph-API

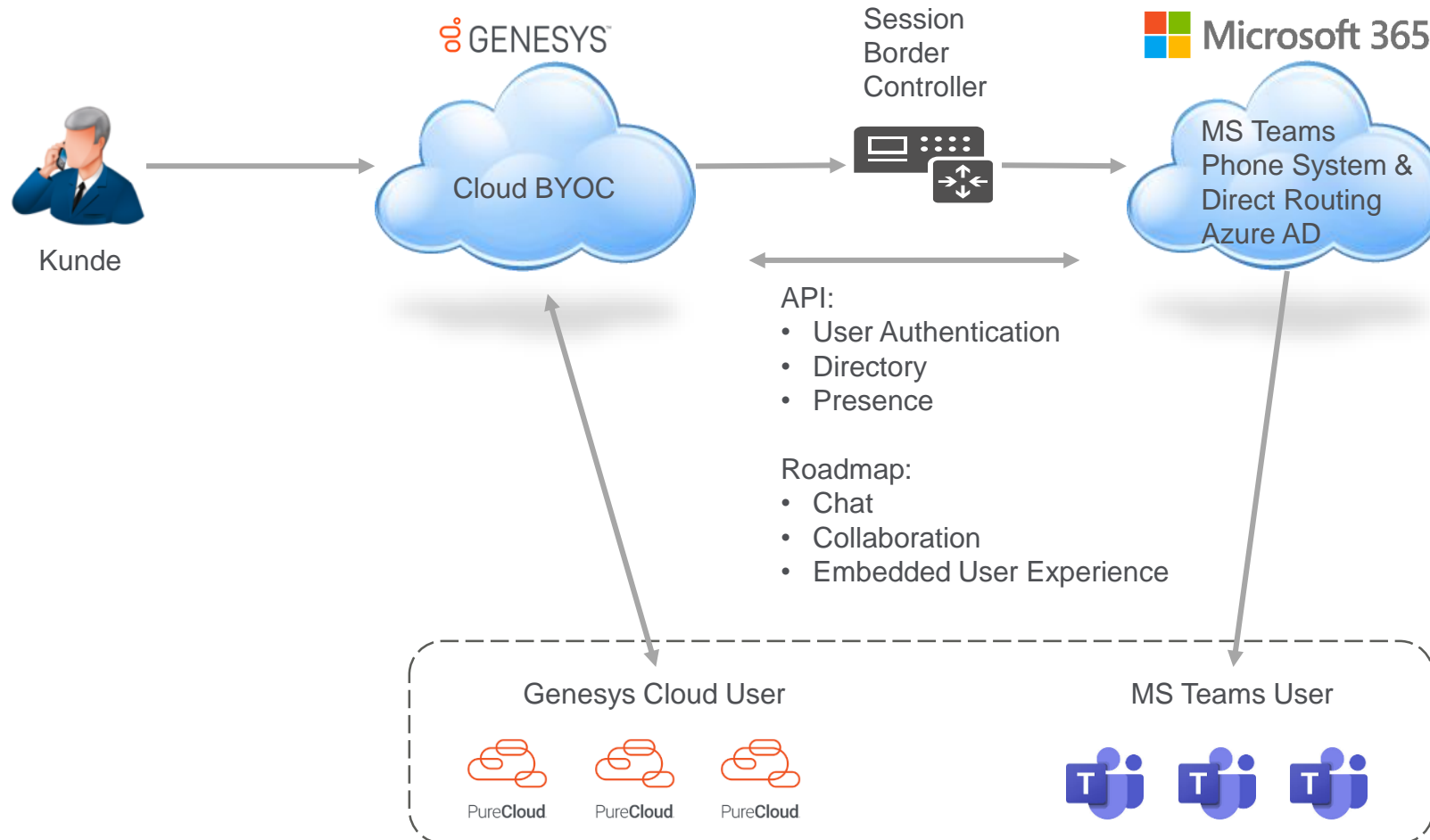
# Genesys Cloud Integration



Genesys Cloud™

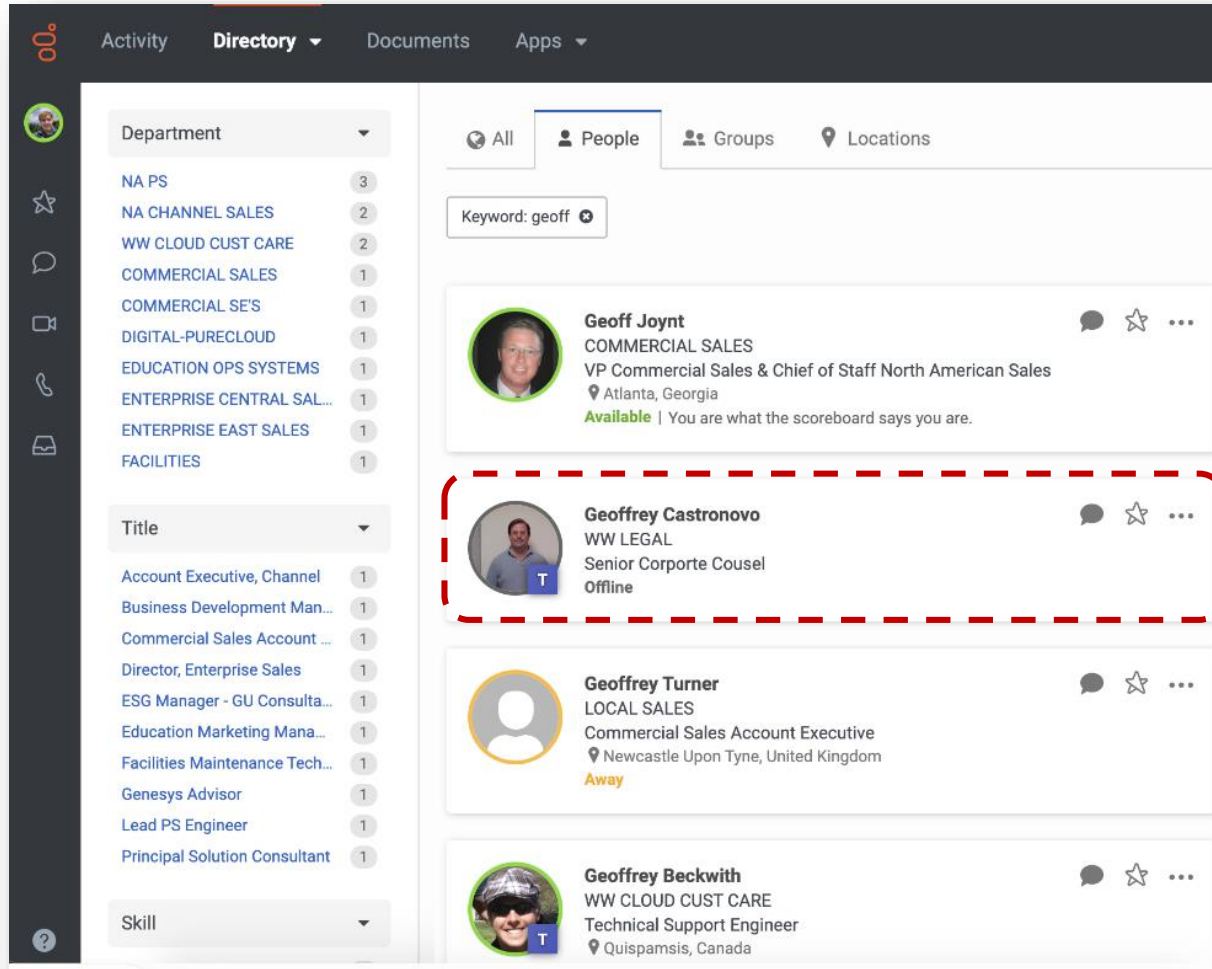


# Architektur Genesys Integration

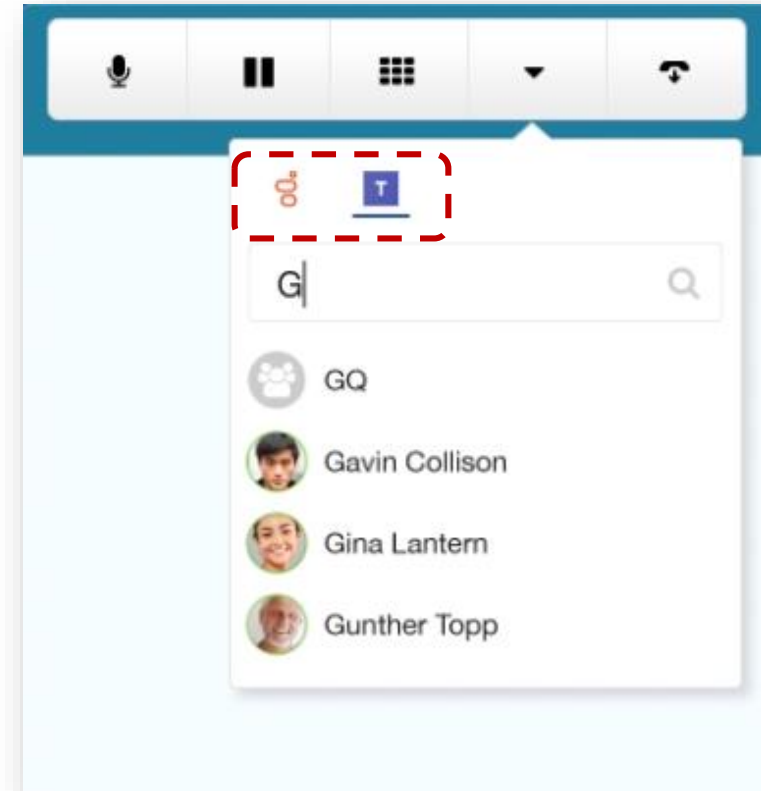


# Heutige Integration

## Directory Sync and Search



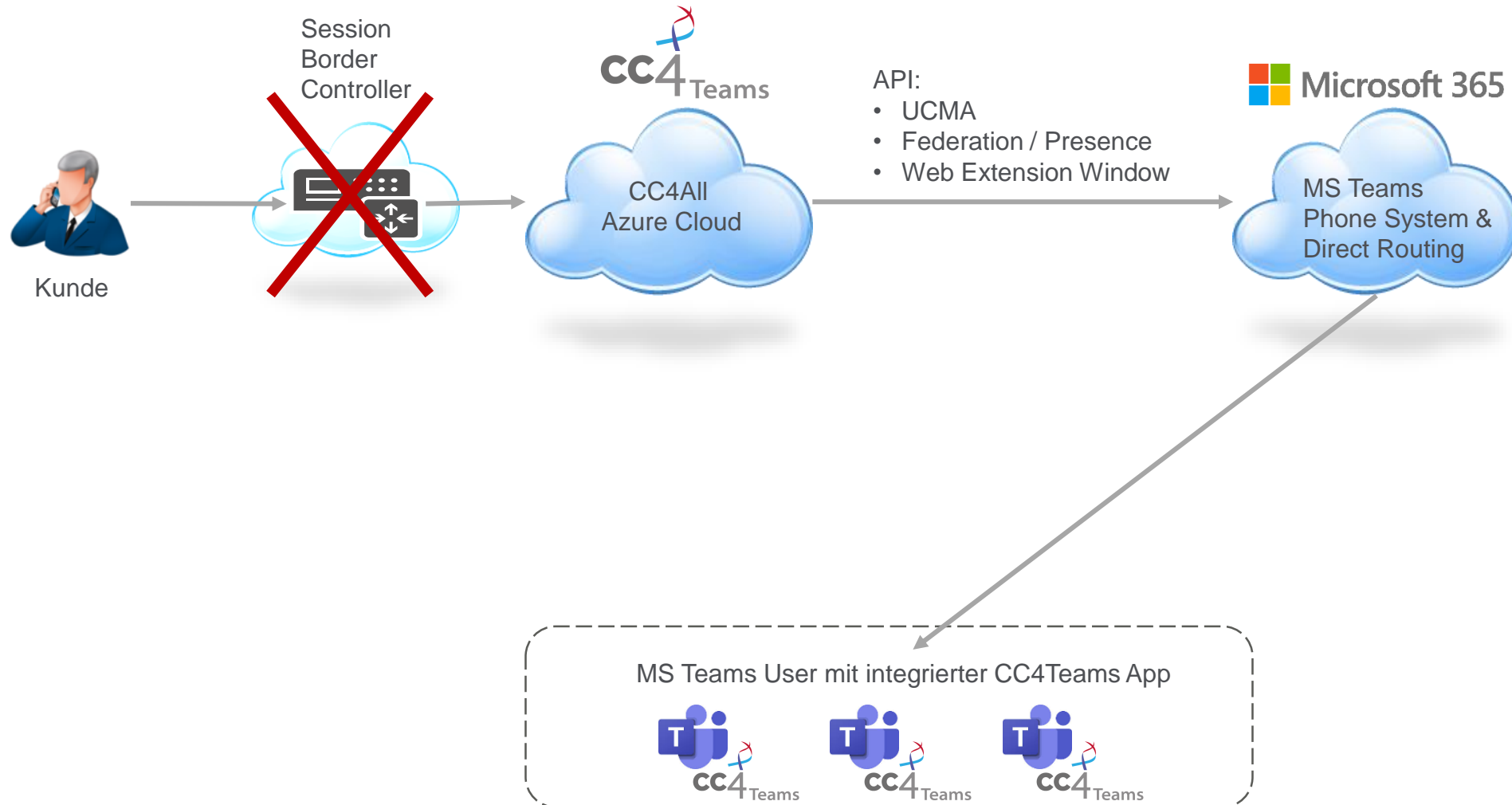
## Call Transfer Search



# CC4All Integration



# Architektur CC4All Integration



User - Remove - Use Team's

### CC4Teams

Dialpad **Contacts**

Ba

**Favorites**

- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com

**Other contacts**

- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com
- Babek Shmmas  
babeks@contoso.com

Add new contact

+40771079558 **Contact Name**
Ongoing call 00:00:32

Agent Supervisor PowerBI Contact History Test CRMDynamics Call history

#### Operator Queue (1/1)

Media	Caller	Waiting	Status	Queue	Operator	Agent
	0771079558	00:00:32	Assigned	Demo Voice	sip:gertjan.coolen@cc4sky...	sip:gertjan.coolen@cc4sky...
	0771079558	00:00:32	Assigned	Demo Voice	sip:gertjan.coolen@cc4sky...	sip:gertjan.coolen@cc4sky...
	0771079558	00:00:32	Assigned	Demo Voice	sip:gertjan.coolen@cc4sky...	sip:gertjan.coolen@cc4sky...
	0771079558	00:00:32	Assigned	Demo Voice	sip:gertjan.coolen@cc4sky...	sip:gertjan.coolen@cc4sky...

#### Waiting calls (2/2)

Media	Caller	Waiting	Status	Queue	Type	Call pickup
	Social Media	00:02:54	-	Demo-social	Waiting	
	Voicemail	00:02:54	-	Demo-social	Waiting	
	John Doe	00:02:54	-	Demo-social	Waiting	
	0771902020	00:02:54	-	Demo-social	Waiting	

#### Contacts (10/10)

Add new contact

Transfer	Name	Reason	Phone	Mobile phone	Company
	Anne Marrie Condo	Meeting	0232456456	0771078888	NNN Company
	Anne Marrie Condo	Meeting	0232456456	0771078888	NNN Company
	Anne Marrie Condo	Meeting	0232456456	0771078888	NNN Company
	Anne Marrie Condo	Meeting	0232456456	0771078888	NNN Company



# Fazit

## MS Teams CC

- Für einfache „Voice only“ Service Center geeignet
- Sehr eingeschränktes Monitoring/Reporting

## MS Teams mit separatem CC-Client

- CC Funktionen im Vordergrund
- Höchste Funktionalität für Agent, Supervisor & Manager

## MS Teams mit inkludiertem CC-Client

- Einheitlicher Client für Service Center & BackOffice
- Multi-Media über CC-App möglich

Frank Sinde  
Manager Consulting

Frank.Sinde@damovo.com  
0211 8755 4318