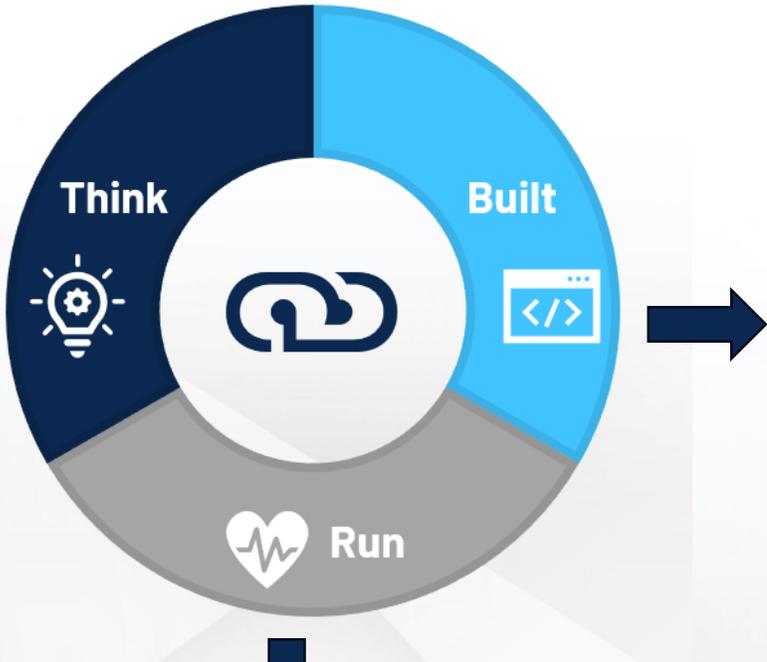




## **Ostertag DeTeWe - Gerd Triebel**

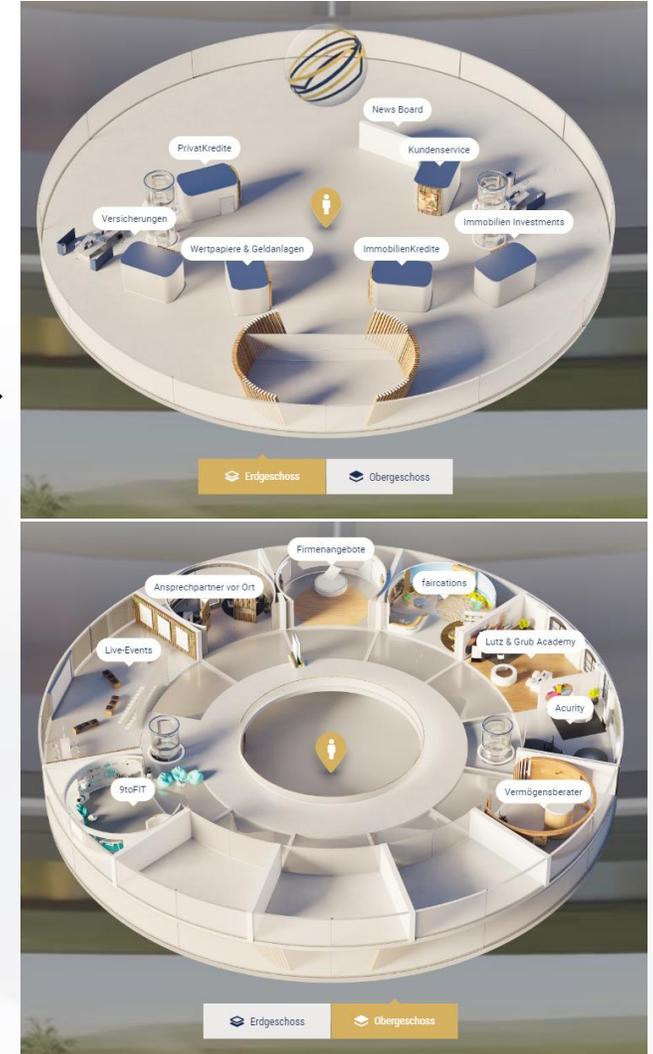
**Der vollintegrierte MS-Teams-Kunden-Service-Hub für das  
Intranet und extern Teilnehmende**

# Vorstellung der betroffenen Themenbereiche

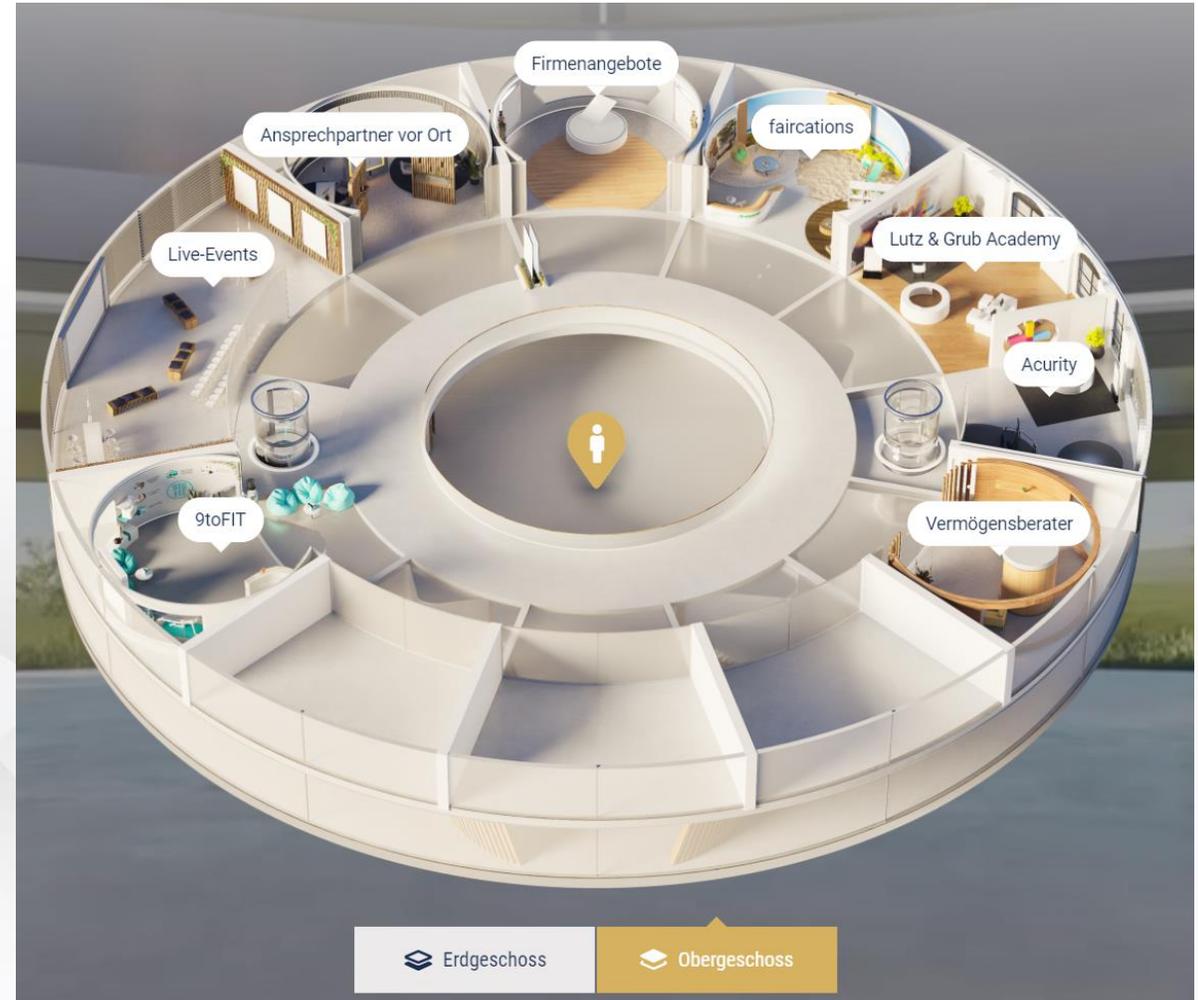


## Luware Nimbus Extended Contact Center for Teams

- ✓ Verbindet Unternehmen mit Mitarbeitern und Kunden
- ✓ Verwendet das Teams-Telefonsystem für alle Anrufe und Anrufsteuerungserfahrungen
- ✓ Bietet intelligente Automatisierung und umfassende Analysen



# Vergrößerung der Bilder rechts



## • Luware Interact der externe Kunden-Service-Hub und der Nutzen



Digitaler Berater



Video-Verkaufsberater



Remote-Unterstützung

### Warum Interact als Kunden-Service-Hub für welches Szenario ist es gedacht?

- Jeder Anbieter von Produkten, der über seine Website ein "**persönliches**" Erlebnis bieten möchte
- Anbieter die Ihre verfügbaren Kontaktkanäle "**bewusst erweitern**" und an "**zeitgemäße Kommunikation**" anpassen möchten
- Anbieter, die professionelles Online-Beratungen mit Treffen zur Produktbesichtigung anbieten möchten

### Was bietet es?

- Ermöglicht Website-Besuchern Interaktion über **Sprache, Video, Chat & Bildschirmfreigabe direkt m. Teams MA intern**
- **Anwesenheit von MS Teams-Benutzern** die geplant zur Beratung bereitstehen in Echtzeit verfügbar
- **einzig Anwendung - MS Teams - für die gesamte Kommunikation Smartphone Ansatz "all-in-One" am "Desktop-Arbeitsplatz"**

## • Warum in ein MS Teams integriertes Contact Center System investieren?

- Szenario (täglich) im MS Teams Look and Feel in jeder Situation fördert eine schnelle Benutzerakzeptanz
- Weltweit als MS Teams Contact Center mit nativer Integrationsstufe in Teams Phone und Azure zertifiziert
- Die Implementierung ist schnell und einfach durchzuführen im App Store Teams mit Global Admin Rechten
- Direct Routing (SBC), Calling Plans oder Operator Connect **jede weitere Entwicklung ist mit Investitions-Schutz manifestiert.**
- Servicegruppenbasierte Lizenzierung ist ein kosteneffektives Modell in der Contact Center Nutzung



## Warum native Integration welchen Nutzen bringt es.....

- Single Sign On mit Teams Client
- Module kombinierbar – Baukastenprinzip
- Echtzeit-Dashboards & Reporting
- Rechte & Rollen
- Unabhängigkeit: Self-Service
- Low Code Konfigurations-Erstellung/-Anpassung
- Integration von O365 Tools, Drittapplikationen, Datenbanken
- MS Extend Modell zertifiziert basiert auf SDK Azure Communication Services

# Beispielszenarien

## Kunde **A** mit optimaler Partizipation

Einzigste Kommunikationsstrategie für MS Teams

Starke Nutzung der erweiterten M365-Lösungssuite

Notwendigkeit der Integration mit mehreren CRM/ERP/Ticket-Systemen

Mehrere interne und externe Helpdesks mit hohem Aufkommen an eingehenden Anrufen

Sie möchten Anrufe auf der Grundlage der Verfügbarkeit der Benutzer und der Eingaben der Kunden intelligenter weiterleiten.

Derzeit gibt es keinen Einblick in die Echtzeit-Berichterstattung



## Kunde **B** weniger geeignet

Nutzung verschiedener Kommunikationsplattformen wie Teams, Zoom, WebEx

Die Strategie besteht darin, PBX-Anlagen vor Ort zu erhalten und zu betreiben.

Konzentration auf direkte Anrufe, nicht auf Serviceanrufe

Nicht vollständig auf M365 migriert

Grundlegende Sprachanforderungen, es müssen nur Anrufe getätigt und entgegengenommen werden können



# Luware Nimbus Funktionsübersicht



## Luware Nimbus Advanced Routing

- Workflow Editor
- Live Dashboards
- Reporting
- IVR
- Kalender

Main module



## Luware Nimbus Enterprise Routing

- Power Automate Integration
- Parameter-basiertes Routing
- Ausgehende Serviceanrufe
- Anrufklassifizierung
- Call Picking

Main module



## Luware Nimbus Contact Center

- Skill-basiertes Routing
- After Call Work
- Supervisor Interaktion
- VIP Routing
- Automat. Callback

Main module



## Luware Nimbus Attendant Console

- 3 Transfermöglichkeiten
- Benutzerdefinierte Adressbücher
- Kalenderabfrage
- Notizen zu Kontakten

Add-on



## Luware Nimbus Interact

- Integration in Websites
- Ohne Plugins
- Chat, Audio, Video, Bildschirmfreigabe
- Teams Client für Mitarbeiter

Additional Product

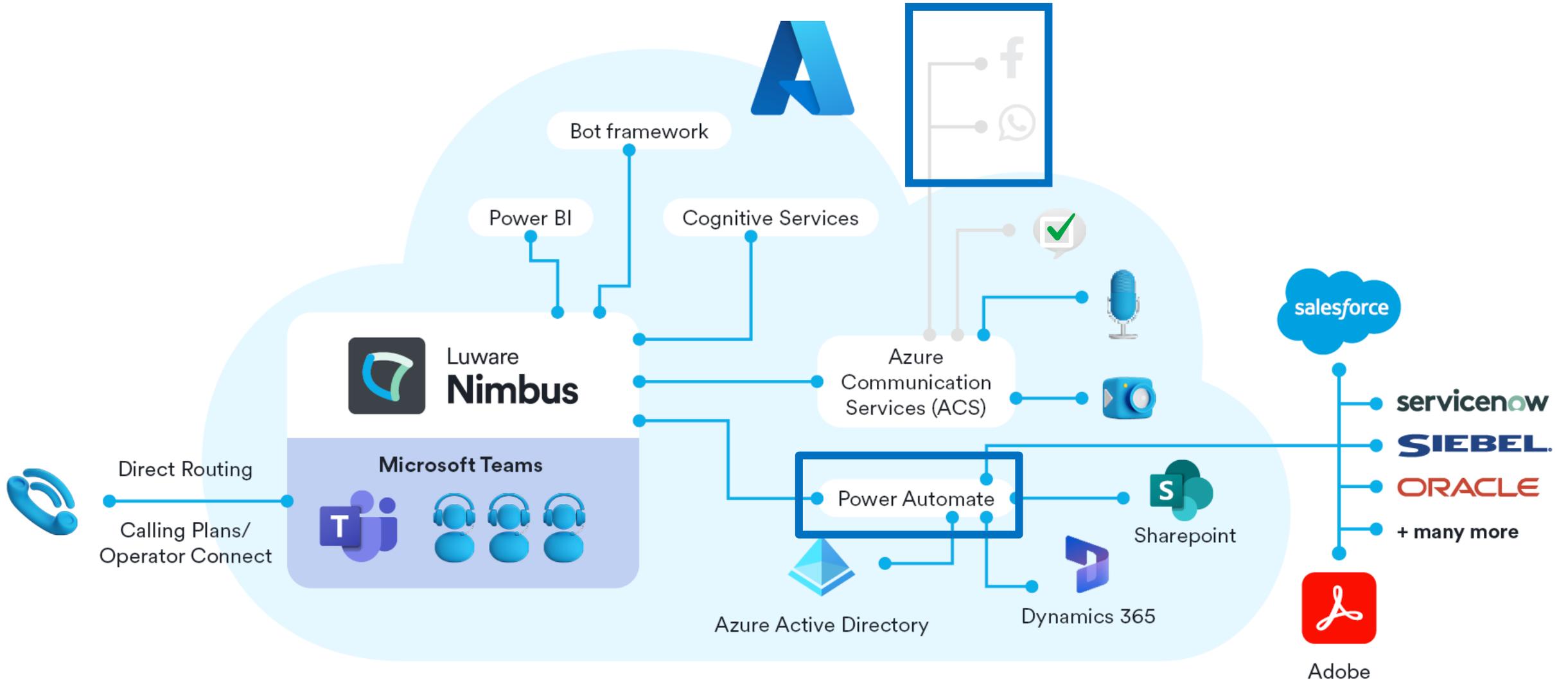


## Luware Recording Basic

- Sichere Archivierung
- Sprach-Transkription
- Qualitätskontrolle
- Überwachung der Infrastruktur

Additional Product

# Nimbus als Teil des Azure Ökosystems



## ● Der Nutzen Daten mit Apps intelligent für Prozesse automatisieren zu können

**Microsoft Power Automate als Plattform ermöglicht, "Abläufe" zwischen verschiedenen Systemen zu automatisieren**

**Mit Power Automate kann Nimbus:**

- Sofortige Teams App Store Integration mit CRM/Ticket-/ERP-Systemen vollziehen
- Abrufen von Daten aus CRM-Systemen, z. B. Kontaktinformationen u.v.m.
- Übermittlung von Daten an CRM, z. B. Zeit- und Datums-Stempel, URLs für Anrufaufzeichnungen usw.
- Pop-up-Fenster bei eingehendem Anruf
- Weiterleitung basierend auf Datenbank-Feld
- Integrieren Sie mehrere Kontaktquellen in die Attendant Console
- Parameter sammeln und CRM look up ermöglichen

u.v.m. je nach Kreativität!



# Reporting und visuelle Auswertung



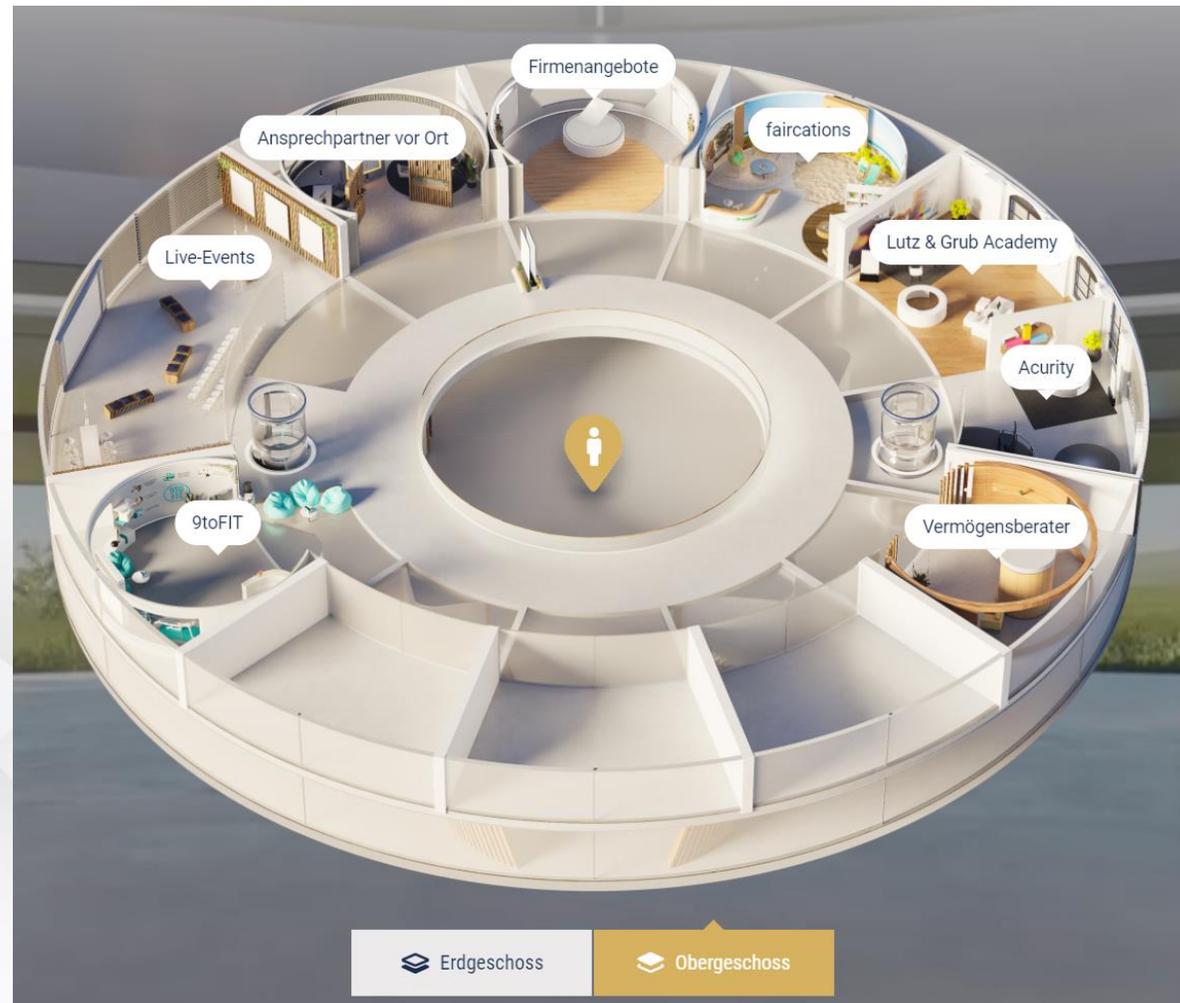
# Power BI Desktop II

The screenshot displays the Power BI Desktop interface with a dashboard titled 'Service Overview'. The dashboard includes several visualizations:

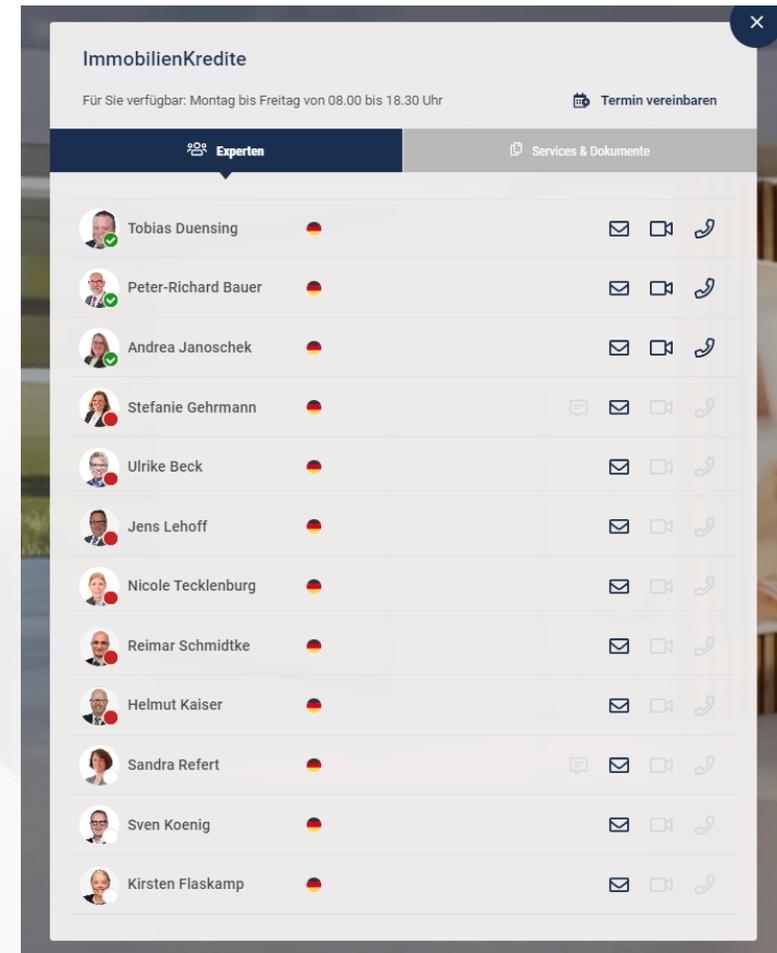
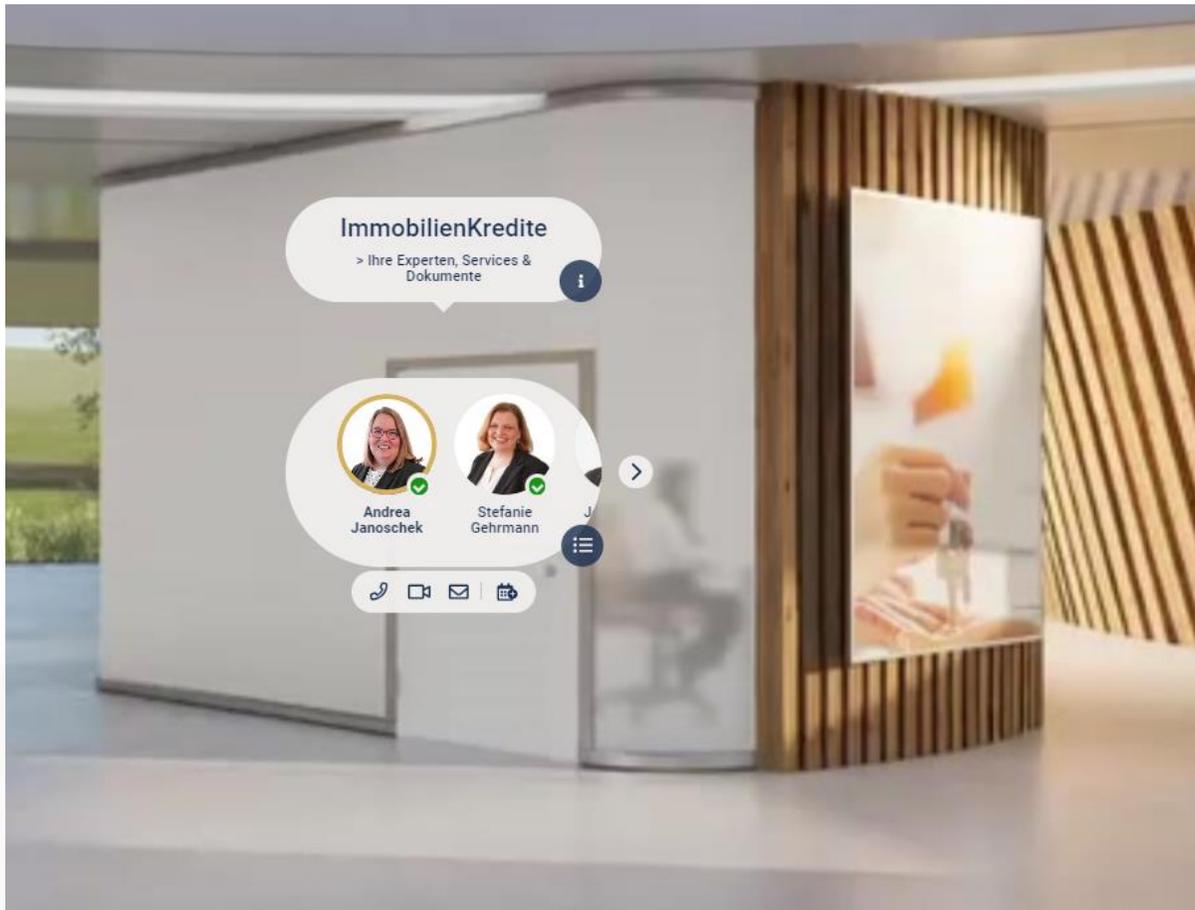
- Sessions by Outcome Group:** A pie chart showing 'Not Handled' (3.9%), 'Handled by System' (11.7%), 'Hangup by ...' (40.3%), and 'Handled by User' (41.6%).
- Total Sessions:** Summary statistics: Total: 77, Handled by User: 32, Handled by System: 9, Hangup by Customer: 30, Not Handled: 3.
- Reachability, %:** A gauge chart showing 51.6%.
- Service Session ØTime Ratio:** A pie chart showing segments for 'ØIvrTim...' (3.8%), 'ØQu...' (10...), and 'ØTotalConnected...' (43.9%).
- Time Metrics:** Four digital clocks showing 'Total Time' (00:00:53), 'Connected Time' (00:01:09), 'IVR Time' (00:00:06), and 'Queue Time' (00:00:16).
- Acceptance SLA, %:** A gauge chart showing 81.3%.
- Hangup SLA, %:** A gauge chart showing 100.0%.
- Sessions Handled/NotHandled by Service:** A horizontal bar chart for 'Nimbus Labor' (43 Handled, 34 Not Handled) and 'Zentrale'.
- Session KPI by Service:** A table with columns for Name, TotalSessions, HandledSessions, %Handled Rate, %Reachability, %AcceptanceSLA, %HangupSLA, ØConnectedTime, ØQueueTime, ØIvrTime, and ØAcwTime.
- Sessions Handled/NotHandled:** A heatmap showing session counts by hour (7-15) for Monday through Friday.
- Session Volume by date and Hour, % Handled Rate:** A combined bar and line chart showing session volume and handled rate from January to June.

The right-hand side of the interface shows the 'Visualisierungen' and 'Daten' panes. The 'Daten' pane lists various data fields such as DistributionAlgorithm, OriginType, PrimaryCodes, SecondaryCodes, Services, ServiceSessionOutcomes, ServiceSessions, ServiceSessionTags, SessionDates, Tags, UnifiedSessions, UserInfo, Users, UserSessionDates, UserSessionOutcomes, and UserSessions.

# Einstieg Interact bei einem Referenzkunden



## Beispiel Interact 1:1 heute bei einem Referenzkunden



## Fazit Interact



### Keine Plug-ins

Die Kunden müssen nichts installieren. Über eine Ruftaste auf Ihrer Website können Sie direkt mit Ihnen in Kontakt treten.



### Teams-konform

Keine externe Software oder Applikation wird benötigt. Die Mitarbeiter erhalten alle Interaktionen direkt in ihrem Teams-Client.



### Sicher

Keine Interaktionen verlassen Ihren Teams Tenant. Es gelten die strengen Richtlinien von Microsoft.



## Sicher und rechtskonform

Die Interaktionen bleiben im Teams Tenant ihrer Organisation. Das macht Interaktionen sicher und regelkonform, auch für Organisationen mit hohen Sicherheitsstandards wie Banken oder Versicherungen. Da die Sicherheits- und Datenschutzstandards von Microsoft gelten, bleiben die Interaktionen zwischen Ihnen und Ihrem Kunden.

## Live Demonstration zum Abschluss (2 min )

The screenshot shows the Degussa Bank digital assistant interface. At the top left is the Degussa Bank logo. At the top right, it says "Ihr Digitaler Bank-Shop der Degussa Bank" with a menu icon. The main heading reads "Ich bin IDA, Ihre Digitale Assistentin." Below this is a search bar with the placeholder text "Was darf ich für Sie tun?". Two promotional cards are displayed: "Werbung - Kombinieren Sie ein Tagesgeldkonto mit 4 % p.a. mit einem Fondsinvestment" and "Das kostenlose Girokonto mit 75€ Willkommensbonus". At the bottom, there is a chat interface with three agent profiles: Fabian Werner, Andre Cordes (PrivatKredite), and Helmut Kaiser. The background features a stylized globe and a landscape with a blue sky and green fields.

<https://dbs.degussa-bank.de/>