

NEWS / PRESSEMITTEILUNG

Net at Work macht mit Luware Microsoft Teams zum professionellen Kundenservice-Hub

Luware Contact Center ergänzt die Telefonie mit Microsoft Teams um intelligentes Call Routing, automatisierte Workflows und Reporting. Durch modularen Aufbau entsteht maßgeschneiderte Kundenservice-Lösung mit hoher Benutzerakzeptanz.

Paderborn, 27. September 2022 – Net at Work GmbH, einer der wichtigsten Systemintegratoren für Microsoft Teams im deutschsprachigen Raum, erweitert Microsoft Teams Telefonie mit Luware Nimbus schrittweise zum professionellen Contact Center. Damit kann Microsoft Teams zur zentralen Plattform für einen effizienten Kundenservice werden.



Mit Luware macht Net at Work aus Microsoft Teams Telefonie professionelle Kundenkommunikation für jeden Bedarf.

Luware Nimbus ist eine Cloud-native Customer Service Suite für alle Anforderungen rund um die interne wie externe Kundenkommunikation. Mit dem Contact Center von Luware werden Mitarbeitende am Empfang, in der Vermittlung sowie in Vertriebs- und Service-Teams mit den richtigen Tools für einen effizienten und kundenfreundlichen Service ausgestattet.

Durch den modularen Aufbau ist die Lösung besonders flexibel. Benötigte Funktionen lassen sich bedarfsgerecht zusammenstellen und hinzubuchen. In der ersten Ausbaustufe bietet das intelligente Call Routing umfangreiche Telefonie- und Workflow-Funktionen, um Mitarbeitende effizient einzusetzen und die Interaktion von Kunden mit dem Unternehmen zu optimieren. Damit können Mitarbeitende im Kundenservice unabhängig von ihrem Standort oder im Homeoffice optimal ausgelastet werden.

Die nächste Ausbaustufe ist eine leistungsstarke und doch einfach zu nutzende Contact-Center-Lösung mit Integration in bestehende Applikationen von Microsoft und Drittanbietern wie CRM, Ticketsystem, Telefonbuch oder Webservices und Low-Code-Automation von Prozessen mit Power Automate. Ein Parameter-basiertes Routing sorgt dafür, dass Anrufer auf intelligente Weise an die richtige Kontaktstelle weitergeleitet werden. Mit Skill Based Distribution, After Call Work und vielen weiteren Add-ons lässt sich der Kundenservice weiter verbessern. Umfangreiches Reporting, tiefe Analysemöglichkeiten und individuelle Dashboards erlauben zudem eine stetige Optimierung der Abläufe und sorgen für höchste Effizienz.

„Microsoft Teams ist als zentrale Kommunikationsplattform in vielen Unternehmen etabliert. Statt für den Kundenservice doppelte Strukturen zu unterhalten, macht es deshalb Sinn, Teams auch als professionelles Contact Center zu nutzen. Mit Luware können wir die fehlenden Funktionen einfach ergänzen und dank unserer Kompetenz für Microsoft Power Automate individuell für unsere Kunden anpassen“, erklärt **Nils Köpper**, Senior Consultant Modern Workplace bei Net at Work und Experte für Microsoft Teams.

Als Gold-Partner im Bereich Microsoft Teams Telefonie erweitern die Telefonie-Experten von Net at Work mit der Contact Center Software von Luware die Grenzen von Teams: Vom benutzeroptimierten Vermittlungsplatz an der Rezeption im Unternehmen über komplexe Routing-Prozesse bis hin zu Anforderungen an einen Kundenservice-Hub gibt es unzählige Optionen – ohne eine eigene Anruf-, Chat- oder Videokommunikation zu benötigen.

Eine Übersicht über die Funktionsweise von Luware Nimbus sowie zu den einzelnen Teams-Telefonie-Modulen zur Anrufverteilung finden Sie hier: <https://www.netatwork.de/voll-integrierte-loesungen-fuer-ihre-microsoft-teams-contact-center-mit-luware/>

In einem interaktiven Webinar erhalten Interessierte am 30. September einen Live-Einblick, wie Microsoft Teams als professionelles Contact Center im Kundenservice genutzt werden kann. Weitere Informationen zum Webinar sowie die Möglichkeit zur Anmeldung gibt es hier: <https://www.netatwork.de/webcasts/>

Zusammenfassung

Net at Work ergänzt mit Luware die Telefonie mit Microsoft Teams um intelligentes Call Routing, automatisierte Workflows und Reporting und baut es zum professionellen Contact Center aus.

Keywords

Luware, Microsoft, Teams, Kundenservice, Contact Center, Call Routing

Über Net at Work

Net at Work unterstützt als IT-Unternehmen seine Kunden mit Lösungen und Werkzeugen für die digitale Kommunikation und Zusammenarbeit. Über die technische Konzeption und Umsetzung von Lösungen hinaus sorgt das Unternehmen mit praxiserprobtem Change Management dafür, dass das Potential neuer Technologien zur Verbesserung der Zusammenarbeit auch tatsächlich ausgeschöpft wird. Net at Work schafft Akzeptanz bei den Nutzern und sorgt für bessere und lebendige Kommunikation, mehr und effiziente Zusammenarbeit sowie letztlich für stärkere Agilität und Dynamik im Unternehmen.

Net at Work ist als führender Microsoft-Partner mit acht Gold-Kompetenzen erste Wahl, wenn es um die Gestaltung des Arbeitsplatzes der Zukunft auf Basis von Microsoft-Technologien wie Microsoft 365, SharePoint, Exchange, Teams sowie Microsoft Azure als cloudbasierte Entwicklungsplattform geht. Dabei bietet das Unternehmen die ganze Bandbreite an Unterstützung: von punktueller Beratung über Gesamtverantwortung im Projekt bis hin zum Managed Service für die Kollaborationsinfrastruktur. Rund um die Uhr, auf der ganzen Welt.

Der Geschäftsbereich Softwarehaus entwickelt und vermarktet mit NoSpamProxy ein innovatives Secure E-Mail-Gateway mit erstklassigen Funktionen für Anti-Spam, Anti-Malware und Verschlüsselung. Die mehrfach ausgezeichnete Lösung – unter anderem Testsieger im unabhängigen techConsult Professional User Ranking – wird als Softwareprodukt und Cloud-Service angeboten.

Die Kunden von Net at Work finden sich deutschlandweit im gehobenen Mittelstand wie beispielsweise CLAAS, Diebold-Nixdorf, fischer group, Miele, Lekkerland, LVM, SwissLife, Uni Rostock, Würzburger Versorgungs- und Verkehrsbetriebe und Westfalen Weser Energie.

Net at Work wurde 1995 gegründet und beschäftigt derzeit mehr als 110 Mitarbeiter in Paderborn und Berlin. Gründer und Gesellschafter des inhabergeführten Unternehmens sind Uwe Ulbrich als Geschäftsführer und Frank Carius, der mit www.msxfaq.de eine der renommiertesten Websites zu den Themen Office 365, Exchange und Teams betreibt. www.netatwork.de

Unternehmenskontakt

Frau Aysel Nixdorf, Marketing & PR, T +49 5251 304627, aysel.nixdorf@netatwork.de
Net at Work GmbH, Am Hoppenhof 32 A, D-33104 Paderborn, www.netatwork.de

Pressekontakt

Team Net at Work, T +49 7721 9461 220, netatwork@bloodsugarmagic.com
bloodsugarmagic GmbH & Co. KG, Gerberstr. 63, D-78050 Villingen-Schwenningen, www.bloodsugarmagic.com