

Mehr Konzentration auf Kundenanliegen: mit FIEBIG Microsoft Teams Presence Sync für Genesys Cloud

Die Genesys-Cloud-Plattform hilft Kundenservice-Mitarbeitern, die tägliche Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden über alle Kanäle hinweg effizient zu verwalten. Von der unternehmensinternen Kommunikation sind die Mitarbeiter jedoch dabei nicht abgeschnitten. Oft ist die Alltagsrealität ein kaum handhabbarer Spagat zwischen eingehenden externen Anrufen über die Kundenservice-Cloud sowie internen Anrufen von Kollegen über MS Teams.

Daher hat FIEBIG für die Kundenservice-Plattform Genesys Cloud die Applikation MS Teams Presence Sync entwickelt. Ziel ist, zu verhindern, dass ein User einen Anruf über MS Teams erhält, obwohl er bereits einen laufenden Anruf in der Genesys Cloud hat oder umgekehrt. Dazu wird der Presence-Status eines Users sowohl in MS Teams als auch in der Genesys Cloud überwacht.



Statussynchronisierung, um gleichzeitig eingehende Anrufe zu verhindern

Synchronisierung des gesetzten MS-Teams-Status in der Genesys Cloud sowie umgekehrt (Genesys-Cloud-Statusübernahme in Teams)



Flexibles Zurücksetzen des MS-Teams-Status nach Genesys-Cloud-Anrufen

direkt nach Beenden eines Genesys-Cloud-Anrufs oder erst nach Abschluss der erforderlichen Nacharbeit



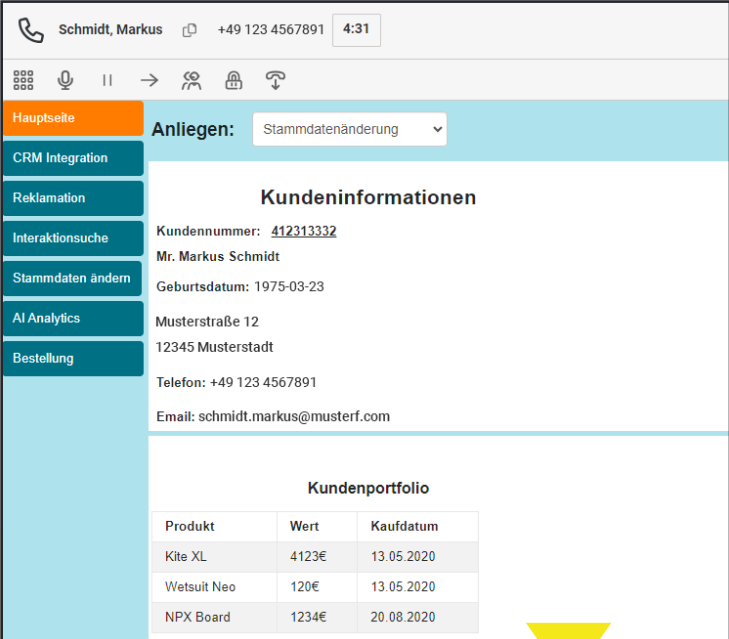
Synchronisierung von MS-Teams-Statuswechseln in der Genesys Cloud

einfache Verwaltung von Abwesenheiten: danach automatische Rückkehr in die Warteschleife der Genesys Cloud



Automatischer Statuswechsel bei eingehenden Anrufen

Bei einem eingehenden Anruf über MS Teams wird der Mitarbeiter aus der Genesys-Cloud-Warteschleife genommen und nach Anrufende wieder hinzugefügt. Bei einem eingehenden Anruf über die Genesys-Cloud wird der Status „Nicht stören“ in MS Teams automatisch aktiviert und nach Beendigung des Anrufs wieder deaktiviert



Schmidt, Markus +49 123 4567891 4:31

Hauptseite Anliegen: Stammdatenänderung

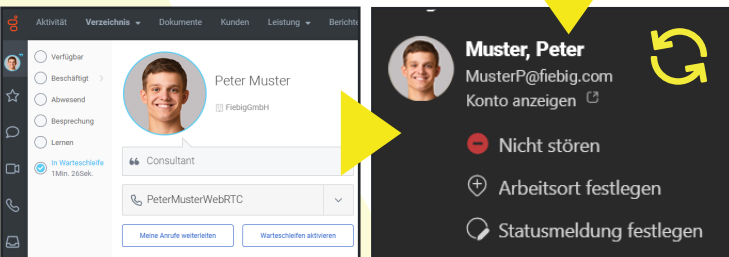
CRM Integration
Reklamation
Interaktionsuche
Stammdaten ändern
AI Analytics
Bestellung

Kundeninformationen

Kundennummer: 412313332
Mr. Markus Schmidt
Geburtsdatum: 1975-03-23
Musterstraße 12
12345 Musterstadt
Telefon: +49 123 4567891
Email: schmidt.markus@musterf.com

Kundenportfolio

Produkt	Wert	Kaufdatum
Kite XL	4123€	13.05.2020
Wetsuit Neo	120€	13.05.2020
NPX Board	1234€	20.08.2020



Aktivität Verzeichnis Dokumente Kunden Leistung Bericht

Verfügbar
Beschäftigt
Abwesend
Besprechung
Lernen
Warteschleife 1Min. 20Sek.

Peter Muster
Fiebig GmbH
Consultant
PeterMusterWebRTC

Mehr Anrufe weiterleiten Warteschleife aktivieren

Muster, Peter
MusterP@fiebig.com
Konto anzeigen

Nicht stören
Arbeitsort festlegen
Statusmeldung festlegen

Jede Änderung des Erreichbarkeitsstatus wird automatisch synchronisiert.