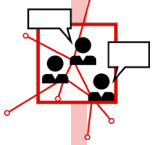




SEIDL
SOFTWARE

Einbettung von Teams Calling in bestehende MS Infrastruktur

In Zusammenarbeit mit



In a Nutshell

- Grundkonfiguration O365 Kunden-Tenant und MS Teams Calling für Direct Routing mit erweiterbaren Klappen
- Effizienzsteigerung durch Einbettung in MS Tools
- Kostenaspekt: die kostenintensive Festnetzanlage ist nicht mehr im Einsatz

Marvin Seidl, Seidl Software

„Wir sind von Microsoft Produkten für modernes, kollaboratives Arbeiten überzeugt und empfehlen es täglich unseren Kunden. Unsere Telefonanlage mit Teams Calling auf ein neues Level zu heben war auch für uns intern der nächste logische Entwicklungsschritt.“



Marvin Seidl,
Head of Operations

Ausgangssituation

Als großer Lizenzpartner von Microsoft vertreibt Seidl Software selbst die umfassende Microsoft Produkt-Palette.

In Sachen Telefonie wollte man technologisch den nächsten Entwicklungsschritt setzen und entschied sich daher für die Erweiterung von MS Teams um die Komponente Teams Calling.

Umsetzung

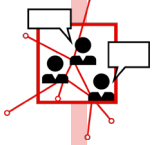
Als Branchenkenner wollte man die Erweiterung mit einem Partner mit langjähriger MS Umsetzungserfahrung durchführen, so fiel die Wahl auf ITSDONE.

Dabei wurde den operativen Abteilungen und dem Vertrieb jeweils Telefonklappen zugeordnet, die erweiterbar sind. Seidl Software startete mit fünf Nebenstellen.



Einbettung von Teams Calling in bestehende MS Infrastruktur

In Zusammenarbeit mit



Was waren die Anforderungen?

- Vereinfachtes, mobiles Arbeiten in einem KMU
- Telefonie Lösung für ein Team von 5-8 Leuten, erweiterbare Klappen
- Aufbau einer Telefonie Lösung auf Basis bestehender Features, MS Teams war schon länger im Einsatz
- Zugriff und Kombination auf andere Komponenten innerhalb von Microsoft, so etwa des CRM-Systems, etc.
- Reduktion laufender Hardware-Kosten, MS Teams Calling kann über eine App von jedem Mobiltelefon benutzt werden
- einfache Erreichbarkeit des Außendienstes mit einer zentralen Nummer
- Erreichbarkeit während (geplanter) Abwesenheiten optimieren
- Einbindung eines flexiblen Business-Telefonie Anbieters für optimierte Kostenkontrolle im In- und Ausland Kosten über yuutel (Übergang zum Telefonprovider), sonst über MS Phone System und Calling Pläne

Was hat sich mit dem Einsatz von Teams Calling seither verbessert?

- Gute Erreichbarkeit der Mitarbeiter, gut abgebildete Kommunikationsprozesse, sowohl Inbound als auch Outbound (durch Einbindung des Providers yuutel)
- Effizienzsteigerung durch Einbettung in MS Tools, so kann die Kundenhistorie durch Anbindung des CRM Tools besser gepflegt werden
- Vereinfachtes Management der Präsenzzeiten der Mitarbeiter → auch Anrufer werden automatisiert in Kenntnis gesetzt
- Die einfache Funktionalität der Telefonie erhöht nochmal den Nutzen einer ohnehin gut funktionierenden Plattform
- Kostenaspekt: die kostenintensive Festnetzanlage ist nicht mehr im Einsatz

Was hat besonders gut funktioniert?

Tolle Erreichbarkeit des ITSDONE Teams, die selbst kleine technische Probleme „hands on“ gelöst haben. Die Vorstellungen wurden auf Basis des Konzeptes genau umgesetzt. Intern musste Seidl Software dafür keine Kapazitäten abstellen, die Abstimmungen konnten auf wenige Anrufe reduziert werden, um den internen Aufwand zu minimieren.