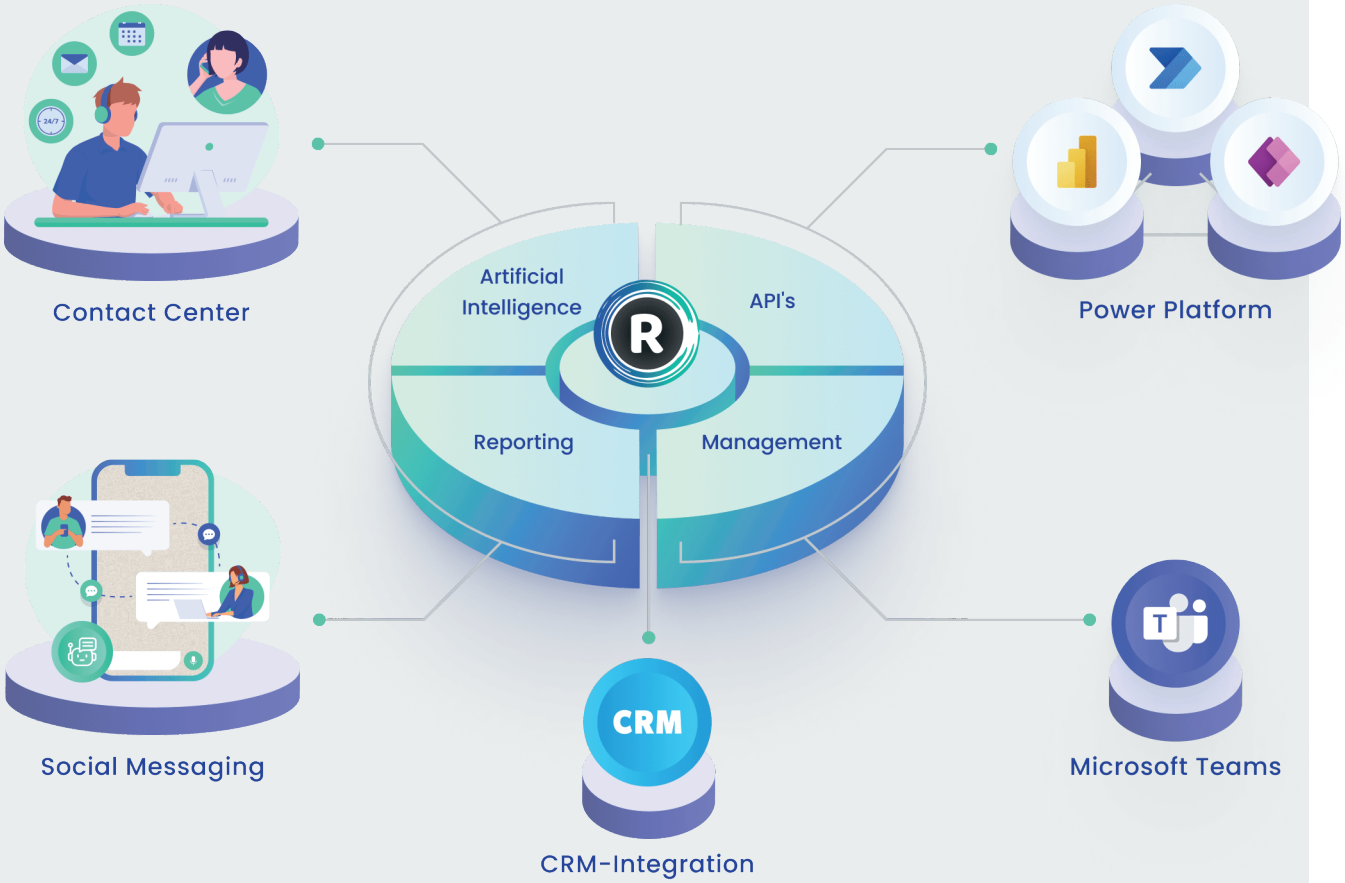
CHILIDIGITAL
smart customer solutions

Roger365

So verwandeln Sie Microsoft Teams in ein Contact Center mit 360° Kundensicht

Machen Sie Microsoft Teams zu Ihrer zentralen Kommunikations-drehscheibe!



Inhalt

	Einführung	4
1	Roger365 – das Wichtigste in der Übersicht	5
2	Es begann alles mit Microsoft Teams	7
3	Bauen Sie sich ein smartes Contact Center	9
4	Nutzen Sie alle Kanäle!	13
5	Integrieren Sie Ihr CRM	14
	Kontakt Chili Digital AG	16

Einführung

Professionalisieren Sie Ihre gesamte Kommunikation innerhalb von Microsoft Teams und HubSpot sowie anderen Plattformen!
Mit Roger365 Contact Center für Microsoft Teams verbinden Sie all Ihre Kanäle miteinander und verbessern so die Kundenbindung und -zufriedenheit. Zusätzlich erhöhen Sie die Effizienz für Ihre Mitarbeiter.

Wollten Sie schon immer mal...

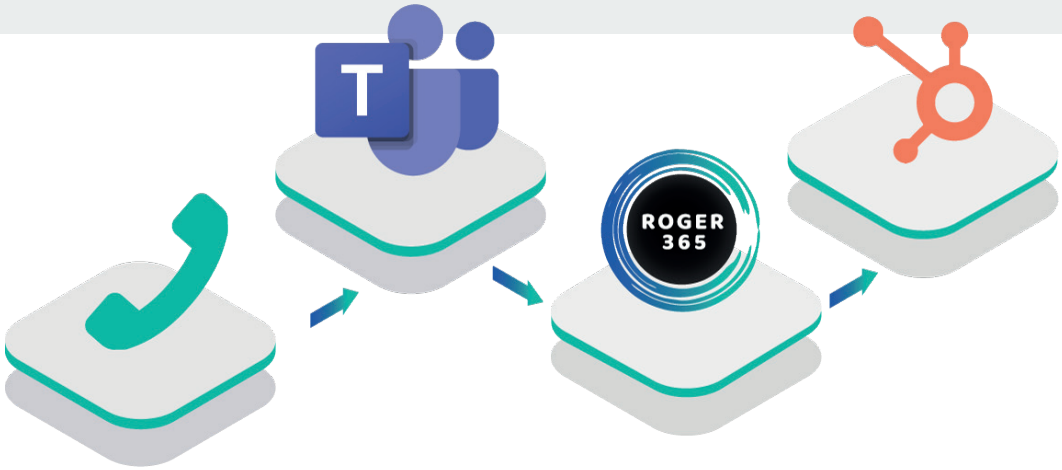
- Ihre Telefonie optimieren (für Ihre Kunden sowie auch Mitarbeitenden)?
- Die Kundenzufriedenheit verbessern, indem Sie Ihre Kommunikationsabläufe schneller und flexibler gestalten?
- Die Produktivität steigern und die Arbeitsabläufe durch die Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse beschleunigen?
- Die Compliance- und Betriebsrisiken begrenzen?

Nutzen Sie...

- Bereits MS Teams?
- Eine CRM-Lösung wie HubSpot, MS Dynamics, Salesforce etc. und möchten diese besser in Kundengesprächen einsetzen?
- Oder überlegen Sie sich, auf Teams Calling mit Contact Center umzusteigen?

Los geht‘s

Roger365 – das Wichtigste in der Übersicht



Wie sieht ein modernes Telefonie-System aus?

- Die Telefonie und die Kundenbewirtschaftung werden generell immer anspruchsvoller. Früher reichte es, einen Telefonanbieter zu haben und über diesen analog zu telefonieren.
- Heute möchte man die Telefonie digital nutzen, wozu es eine Telefonie-Software wie Microsoft Teams benötigt. Diese bietet auch zusätzliche Möglichkeiten wie Chat, Dokumentenablage und vieles mehr.
- Wer den Umgang mit Kunden professioneller und effizienter gestalten möchte, benötigt eine Contact-Center-Software wie Roger365. Diese ermöglicht es den Mitarbeitenden, individueller auf die Kunden einzugehen und vereinfacht die Arbeit zusätzlich.
- Der Einsatz eines CRM-Tools wie HubSpot hebt die Kundenkommunikation auf ein völlig neues Level. Das CRM-Tool ermöglicht eine umfassende Bewirtschaftung von Kundendaten, die Aufgaben- und Ticketverwaltung, das eigenständige Kreieren von Automatisierungen und vieles mehr.

Wie fliessen all diese Tools zusammen?
Mit unserer Lösung ganz einfach: Alles ist in Microsoft Teams. Das Roger365 Add-on ist natürlich in die Benutzeroberfläche von Teams eingebunden. Zudem bietet es eine Schnittstelle zu Ihrem CRM-Tool.

Was kann Roger365?
Roger365 bietet alle klassischen Contact Center Funktionalitäten:

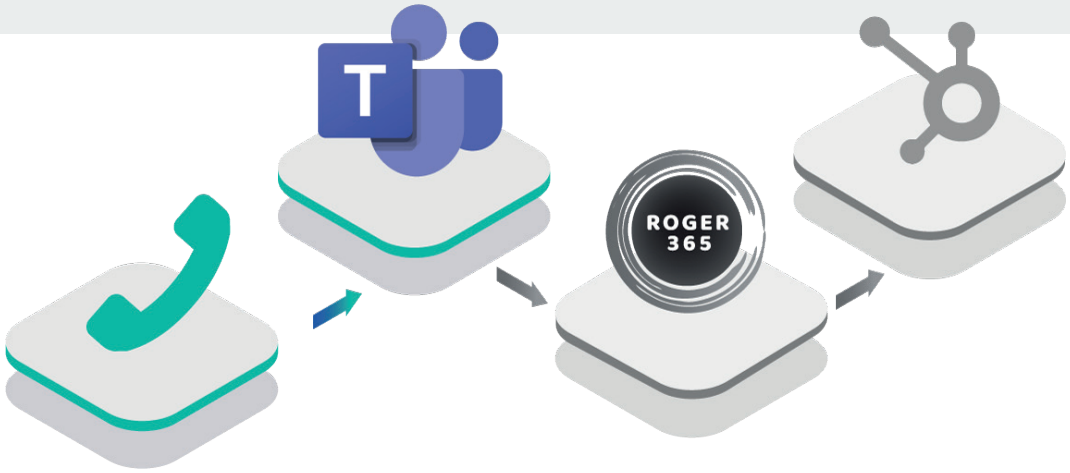
- ***Anrufsteuerung:*** Bauen eines Callflows, Bandansagen, automatische Anrufverteilung, Interactive Voice Response (IVR), Skill-Based Routing und vieles mehr.
- ***Agentenansicht:*** Echtzeit-Ansicht der Warteschlange, Nachbearbeitungszeit, Erfassen von Notizen, Aufgaben und weiteres **(bei CRM-Integration)**.
- ***Supervisor:*** Echtzeit-Übersicht über alle Warteschlagen und Mitarbeitenden. Möglichkeit, den Status des Mitarbeitenden anzupassen und diesen einer Linie hinzuzufügen. Anruf beitreten und Flüsterfunktion.
- ***Reporting:*** Historische Daten zu den Anrufen (z. B. beantwortete, unbeantwortete oder abgelehnte Telefonate, durchschnittliche Warte- oder Gesprächszeit, Heatmaps etc.). Die Reportings können gesamtheitlich, pro Linie oder pro Mitarbeitenden angezeigt werden.
- ***Bei CRM-Integration:*** Erkennung des Anrufers, Erfassen neuer Kontakte, Erstellen von Notizen, Tickets und Aufgaben, Direkteinstieg ins CRM für erweiterte Funktionalitäten – alles direkt in Microsoft Teams.
- ***Messenger:*** Chats mit Kunden direkt aus Microsoft-Teams heraus (WhatsApp-, SMS, Facebook und weitere Messenger-Dienste).

Wieso Roger365?

- All-in-one-Lösung (Telefonie, Contact Center, CRM, Chat)
- Natürlich in Microsoft Teams integriert (keine Drittapplikation)
- Attraktive Preisgestaltung, insbesondere auch für KMU
- Schnelles Set-up/Onboarding
- Immer verfügbar auf jedem Gerät
- Messenger-Dienste verfügbar

Es begann alles mit Microsoft Teams

2



Um normal zu telefonieren, braucht es lediglich eine Anbindung an das öffentliche Netz (Swisscom, Peoplefone, SIP-Call etc.). Doch Telefonieren mit dem Hörer in der Hand war gestern. Heute wird digital telefoniert. Dafür brauchen Sie eine Telefonie-Software, mit der Sie Anrufe von Ihrem PC oder Mobilgerät entgegennehmen, weiterverbinden etc. können. Oft kommt dabei Microsoft Teams zum Einsatz.

Spätestens seit Corona sind Videokonferenzen für jedes Unternehmen zur Normalität geworden. Was viele nicht wissen: Microsoft Teams bietet weit mehr als nur digitale Kommunikation. Mit dieser Plattform steht ein virtueller Arbeitsraum zur Verfügung, in dem sich Teammitglieder nicht nur eins zu eins austauschen, sondern z. B. auch Dateien ablegen und gemeinsam bearbeiten können – eine Revolution in der digitalen Zusammenarbeit.

Cool, oder? Aber aufgepasst, es geht noch viel mehr!

Mit MS Teams steht Ihnen eine zentrale Kommunikationsdrehscheibe zur Verfügung, mit der Sie Ihren digitalen Arbeitsplatz effizienter gestalten können. Mithilfe des Add-on Roger365 Contact Center bringen Sie Ihre gesamte Kundenkommunikation auf ein höheres Level. So können Sie auf Ihrer gewohnten Microsoft Teams Benutzeroberfläche auch Callcenter-Funktionalitäten wie skillbasiertes Routing, selbstkreierte Bandansagen, eigene Callflows und vieles mehr nutzen. Auch gelingt mithilfe von Roger365 die nahtlose Integration mit Messenger-Diensten.

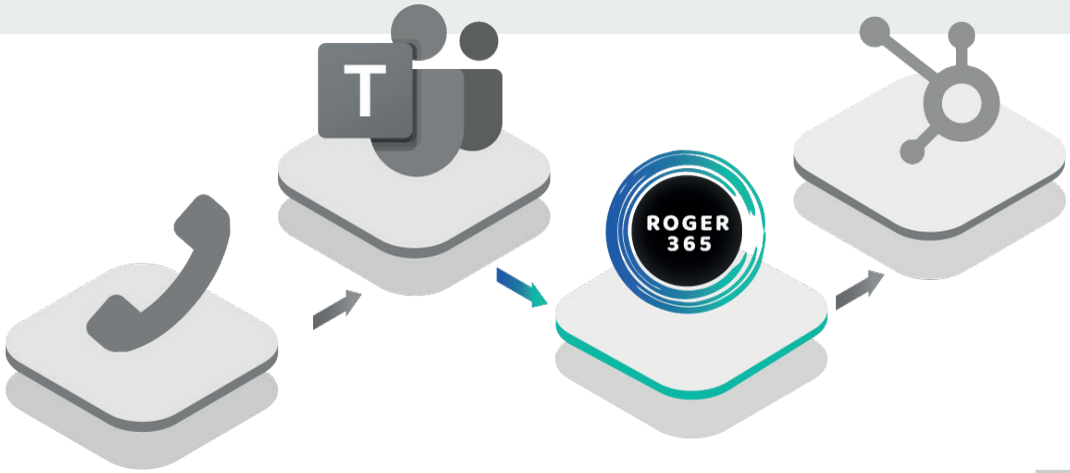
Damit bietet sich eine breite Palette, um das komplette Contact-Center-Erlebnis zu nutzen – und dies wird Ihre Arbeit um einiges effizienter machen.

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit und Loyalität

Sofern Sie ein CRM-Tool wie HubSpot nutzen, lässt sich auch dieses nahtlos in Roger365 und somit Microsoft Teams integrieren. So liefert Ihnen Ihr CRM direkt die Kontaktinformationen Ihres Anrufers. Zudem können Sie im MS Teams Interface Gesprächsnotizen, Aufgaben oder Tickets erfassen und diese direkt ans CRM übermitteln.

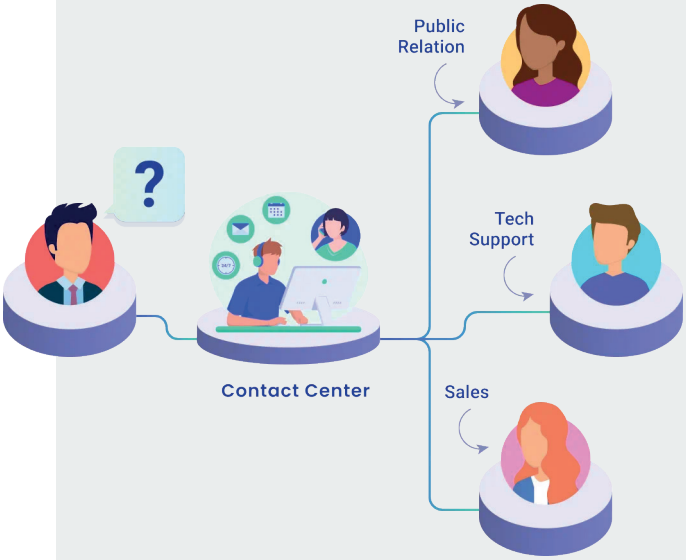
Dank dieser integrativen Lösung machen Sie Teams zum Omnichannel-Kontaktcenter und Kommunikationsclient.

Bauen Sie sich ein smartes Contact Center



3

Mit Roger365 bringen Sie Callcenter-Funktionalitäten in Microsoft Teams. Anders als die meisten anderen Anbieter haben Sie Ihr Contact Center bei Roger365 nicht in einer separaten Applikation – sondern natürlich in Ihre Microsoft Teams Oberfläche eingebettet. Die attraktive Preisgestatung von Roger365 ermöglicht es auch KMU, von den nachfolgenden Vorteilen zu profitieren.



Anrufsteuerung

Mit Roger365 können Sie Ihre Teamanrufe mit professioneller Anrufverteilung erweitern. Gestalten Sie Ihren eigenen Callflow von der automatischen Begrüssungsansage über Warteschlangen bis zum Verbinden mit dem richtigen Mitarbeitenden. Kreieren Sie unkompliziert Ihre eigenen Bandansagen mittels Text-to-Speech (auch in Schweizerdeutsch!). Lassen Sie den Kunden wählen, um welches Thema es geht (IVR) und lenken Sie diesen entsprechend an unterschiedliche Telefonlinien (Queues). Leiten Sie Anrufe je nach Verfügbarkeit oder definierten Fähigkeiten (z. B. Sprachen) an bestimmte Agenten weiter (Skill-Based Routing).

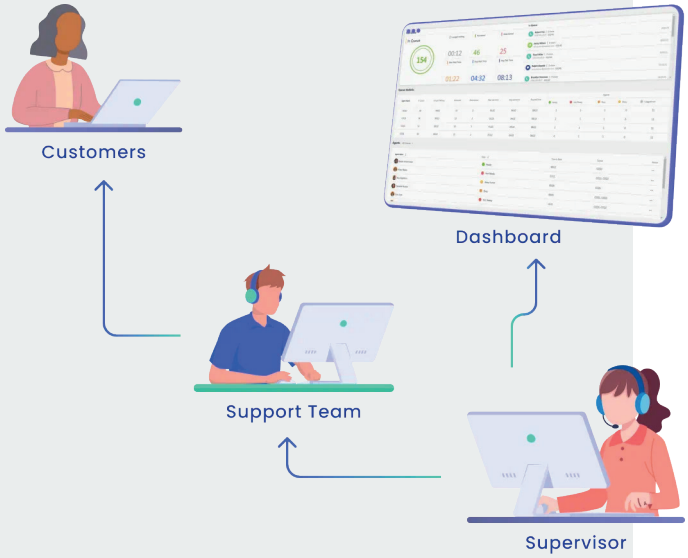
Agentenansicht

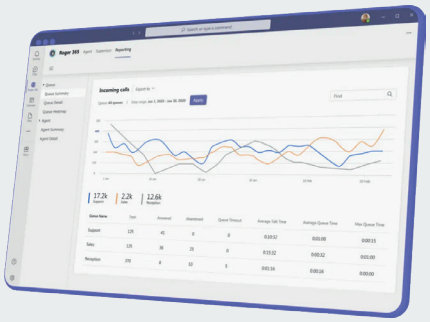
Ihre Agenten können nun Ihr Unternehmen auf die bestmögliche Weise repräsentieren. Mit der Roger365-App in Microsoft Teams sehen Ihre Agenten in Echtzeit, wie viele Anrufer in der Warteschlange sind und wie lange diese bereits warten. Sie haben eine Übersicht über die Anzahl beantworteter und abgebrochener Anrufe. Nach dem Anruf profitieren Sie von einer Nachbearbeitungszeit, was die interne Effizienz steigert.

Sofern Sie zusätzlich eine CRM-Integration haben, sehen die Agenten auch die Kontaktinformationen des Anrufers, können direkt Notizen erstellen und vieles mehr. Dadurch haben sie eine 360°-Kundenansicht. **Mehr dazu erfahren Sie im CRM-Teil.**

Supervisor

Supervisors haben einen Gesamtüberblick über ihr Callcenter und können ihre Mitarbeitenden im Daily Business unterstützen. Dies führt zu einer exzellenten Kundenbetreuung. In Roger365 haben definierte Supervisors eine eigene Registerkarte in Microsoft Teams. Diese zeigt Echtzeit-Statistiken der verschiedenen Linien (Queues). Zudem ist eine Übersicht über sämtliche Mitarbeitenden vorhanden. Supervisors können deren Status sehen, diesen selbst ändern oder den Mitarbeitenden zu einer weiteren Linie hinzufügen. Wenn nötig, können Supervisoren dem Anruf beitreten oder die Flüsterfunktion nutzen, um den Agenten diskret zu helfen.





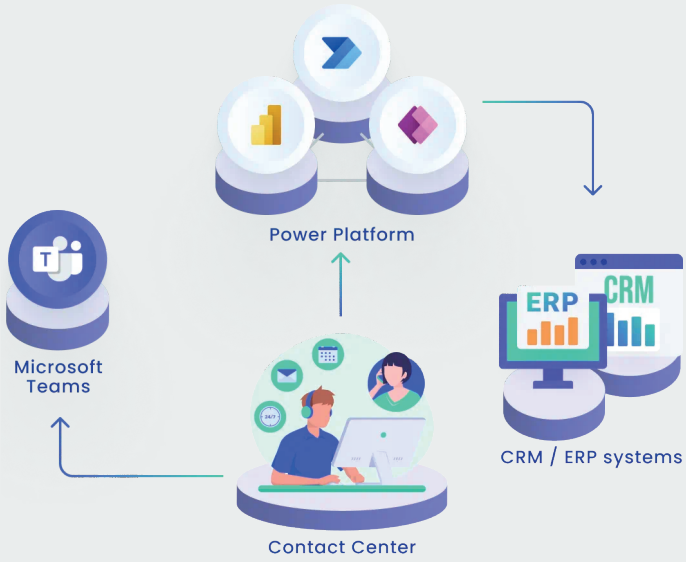
Reporting

Der Schlüssel zur Verbesserung Ihres Unternehmens liegt darin, zu verstehen, wie gut die Organisationabläufe funktionieren. Mit dem Contact Center Statistik-Modul von Roger365 erhalten Sie Einblicke und können datengesteuerte Entscheidungen treffen. Das Reporting liefert Ihnen historische Daten zu den Anrufen. Beispielsweise haben Sie Zahlen über die beantworteten, unbeantworteten oder abgelehnten Telefonate pro Linie. Auch sehen Sie die durchschnittliche Warteoder Gesprächszeit und vieles mehr. Diese Zahlen können Sie auch auf den einzelnen Mitarbeitenden herunterbrechen. Heatmaps verbessern das Verständnis der Trends und Stosszeiten. Sie können noch weitere Details aufschlüsseln und diese bei Bedarf exportieren.

Kundenbindung und Produktivität

Verknüpfen Sie Roger365 und Microsoft Teams mit ihrem CRM-Tool (z. B. HubSpot, Salesforce etc.). Welche Vorteile dies für Ihre Kundenbindung sowie Prozesse bringt, **erfahren Sie im CRM-Kapitel.**

Sie haben zusätzlich die Möglichkeit einer Integration von Microsoft Power Platform. Damit können Sie beispielsweise mittels Power BI zusätzliche Statistiken ziehen und dadurch datenbasierte Entscheidungen treffen. Oder repetitive Prozesse über Power Automate automatisieren. Über Virtual Agents erstellen Sie Anrufskripte, welche Agenten während des Gesprächs unterstützen und vieles mehr.



Nutzen Sie alle Kanäle!

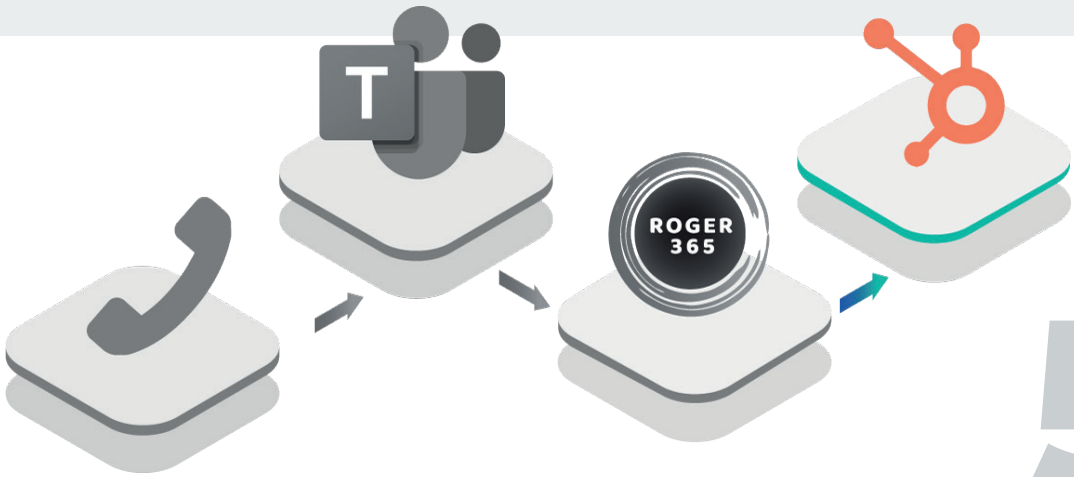
4

Messenger-Dienste wie WhatsApp sind heute genauso Teil unseres Alltags wie Social Media – auch im Businessumfeld. Auch diese Kontaktkanäle kanalisieren Sie dank Roger365 in Microsoft Teams.

Chatten Sie mit Ihren Kunden per WhatsApp – direkt in Ihrer Teams-Oberfläche. Dasselbe ist möglich per SMS oder Social Media Messenger wie Facebook.

Machen Sie sich das Leben noch einfacher und lassen Sie sich bei Ihren Konversationen durch einen Chatbot unterstützen.

Integrieren Sie Ihr CRM



5

Nutzen Sie ein CRM-System wie HubSpot, MSDynamics, Salesforce oder ein ähnliches?

Dann lohnt es sich, dieses nahtlos in Roger365 und damit Microsoft Teams zu integrieren. Die CRMCalling Integration bietet Ihnen bei einem Anruf eine sofortige 360-Grad-Kundenansicht.

Funktionalitäten:
Die CRM-Anrufintegration ermöglicht es Ihrem Unternehmen, effizienter und produktiver zu werden und gleichzeitig die Kundenbindung zu erhöhen.

- ***Anrufsteuerung:*** Sofern der Anrufer in HubSpot erfasst ist, sehen Sie in Roger365 dessen Kontaktinformationen und Sie können individuell auf den Kunden eingehen.
- ***Erfassen Sie unbekannte Anrufer:*** Ist der Anrufer noch nicht im CRM erfasst? Erledigen Sie dies direkt aus der Microsoft-Teams-Oberfläche heraus.
- ***Erfassen Sie Notizen, Tickets oder Aufgaben:*** Erfassen Sie Ihre Notizen direkt während des Anrufs. Diese werden sofort in Ihrem CRM beim entsprechenden Kontakt ersichtlich sein. Auch können Sie aus dem Anruf direkt ein Ticket oder eine Aufgabe erstellen.
- ***Direkteinstieg ins CRM:*** Sie möchten weiterführende Aufgaben in Ihrem CRM erledigen, die in den beschriebenen Schnellfunktionen nicht beinhaltet sind? Mit einem Klick öffnen Sie direkt das vollständige CRM. Darin können Sie beispielsweise Ihr erzeugtes Ticket bearbeiten oder eine Automatisierung erstellen, die nach jedem Anruf einen Feedbackbogen an den Anrufer versendet. Ihren Vorstellungen sind nahezu keine Grenzen gesetzt.

Sie haben noch kein CRM-Tool, hätten jedoch Interesse daran?

Chili Digital ist HubSpot Diamond Partner. Gerne beraten wir Sie zu den Vorteilen, die HubSpot mit sich bringt. **Weitere Informationen dazu finden Sie hier.**

Chili Digital AG

Kontakt

Zürich
Klausstrasse 43
8008 Zürich
Schweiz

Ljubljana
Cesta na Vrhovce 5c
1000 Ljubljana
Slowenien

+41 44 315 90 00
info@chili.ch
chili.ch