



Funktionsübersicht

MICROSOFT TEAMS TELEFONIE

Microsoft Teams Telefonie bietet über 200 Funktionen und somit alles was für eine moderne Kommunikation in einem Team gebraucht wird. Egal ob Anrufe entgegennehmen, weiterleiten oder Voicemails verwalten – alles passiert nahtlos in einer einzigen Anwendung. Hier sind einige Features aufgelistet:

01 Intelligente Telefonie

1 Anruf halten

Microsoft Teams Telefonie hält einige intelligente Anruffunktionen bereit. Zum einen kann der Anruf gehalten werden. Das bedeutet, dass der Anrufende in eine Warteschleife gesetzt wird und der Angerufene in der Zeit andere Aufgaben erledigen kann.

3 Gruppenanrufannahme

Gruppenanrufe machen das Arbeiten im Team effizienter. Eingehende Anrufe werden direkt an eine gesamte Benutzergruppe weitergeleitet, sodass jeder in dieser Gruppe den Anruf annehmen kann. Das ist besonders nützlich für Teams, die gemeinsam für Kundenanfragen oder wichtige Aufgaben zuständig sind.

2 Anruf parken

Soll der Anruf von einem anderen Gerät oder einem anderen Ort wieder aufgenommen werden ist dies möglich, in dem der Anrufende ebenfalls in eine Warteschleife gesetzt wird. Es wird ein Code generiert, mit dem der Anruf von einem anderen Ort bzw. einem anderen Gerät wieder aufgenommen werden kann. Diese Funktion wird "Anruf parken genannt". Wird der geparkte Anruf innerhalb von fünf Minuten nicht angenommen, klingelt es erneut bei der Person, die den Vorgang angestoßen hat.

4 Stellvertreterfunktion

Es besteht die Möglichkeit, einen Stellvertreter zu bestimmen. Damit kann diese Person, Anrufe im Namen der zu Vertretenen Person annehmen oder tätigen.

Anrufweiterleitung 02

Die Anrufweiterleitung ermöglicht es, eingehende Anrufe an andere Teammitglieder oder externe Nummern direkt, oder mit vorheriger Ankündigung, weiterzuleiten. Wenn ein Benutzender beispielsweise nicht erreichbar ist, kann er Anrufe an einen Kollegen weiterleiten, der hilft, den Anruf zu bearbeiten.

Mit den Funktionen für die Anruffreigabe von Microsoft Teams können Benutzende ihre eingehenden Anrufe mit Kollegen teilen, sodass die Kollegen Anrufe annehmen können, die auftreten, während der Benutzende nicht verfügbar ist.

Automatische Telefonzentrale

04

Die automatische Telefonzentrale ist ein automatisches Menüsystem, das Anrufer durch verschiedene Optionen führt, um diese an die entsprechende Abteilung bzw. Person zu leiten. Menüoptionen lauten z. B. "Für den Vertrieb, drücken Sie bitte die 1". Hierbei sind alle wichtigen Informationen an einem Ort erfasst. Die Nachrichtenverwaltung wird somit erheblich erleichtert, da eine Überprüfung anderer Systeme entfällt.



Wenn die Funktionen der automatischen Telefonzentrale und der Anrufwarteschleifen zusammen verwendet werden, können die Anrufer problemlos an die entsprechende Person oder Abteilung im Unternehmen weitergeleitet werden.

05

Anrufwarteschleifen

Anrufwarteschleifen sind Wartebereiche für Anrufer. Es stehen mehrere Einrichtungsoptionen zur Verfügung. Es besteht z.B. die Möglichkeit, dass Anrufer Begrüßungen und Wartemusik in ihrem Wartebereich hören, während sie auf einen verfügbaren Mitarbeitenden warten. Je nach Einstellung können sie eine Voicemail hinterlassen oder eine Rückrufbitte einstellen.

06 Cloud-Voicemail

Die Cloud-Voicemail wird automatisch für alle Teams Benutzende eingerichtet und bereitgestellt. Voicemails werden per E-Mail zugestellt. So können diese angehört oder wie eine normale E-Mail gelesen werden.

Voicemailbegrüßungen, Anrufbeantwortungsregeln und Begrüßungsansprache einschließlich Abwesenheitsgrüße, können über die Benutzereinstellungen individuell eingerichtet werden.

Globale Erreichbarkeit unter einer Rufnummer 07

Es ist nur eine Rufnummer für die Nutzung von Computer, mobilen Geräten und Tischtelefon notwendig. Interne und externe Anrufe können also ganz einfach von unterwegs aus empfangen und getätigt werden.

08 Echtzeit-Präsenzstatus

Der Präsenzstatus zeigt an, ob ein Teammitglied verfügbar, beschäftigt, abwesend oder in einem Anruf ist. Dies wird in Echtzeit aktualisiert und ist für alle Teammitglieder sichtbar.

Berichtserstellung, Anrufanalyse & -aufzeichnung 09

Um Schwachstellen zu identifizieren und zu verbessern, stehen detaillierte Berichte und Analysen zu Anrufaktivitäten, wie der Anzahl der getätigten und empfangenen Anrufe, die Wartezeiten und die Dauer der Anrufe zur Verfügung.

Für Schulungszwecke, Qualitätssicherung oder zur Klärung von Missverständnissen, besteht die Möglichkeit, Anrufe aufzuzeichnen und zu archivieren.

10 Sicherheit & Datenschutz

Zur Sicherstellung der Daten gibt es strenge Datenschutzrichtlinien und eine verschlüsselte Datenübertragung. Dies umfasst sowohl die Verschlüsselung von Anrufen als auch die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen wie der DSGVO.

Darüber hinaus gibt es Funktionen zur Verwaltung von Benutzerrechten und -zugriffen, um sicherzustellen, dass nur autorisierte Personen auf sensible Informationen zugreifen können.

11 Konferenzschaltung

Konferenzschaltungen ermöglichen es, mehrere Teilnehmenden zu einem Anruf hinzuzufügen, um Gruppengespräche zu führen. Dies ist ideal für Teammeetings, Projektbesprechungen oder Kundenkonferenzen, da sich alle Beteiligten gleichzeitig untereinander austauschen können.

12 Gerät wechseln

Benutzenden ist es möglich, während eines Anrufes auf ein anderes HDI Gerät, das mit Teams verbunden ist, umzuschalten. Es kann z.B. von Headset auf Lautsprecher gewechselt werden.

13 Beschäftigt

Eine Anrufrichtlinie ermöglicht es, festzulegen, wie eingehende Anrufe behandelt werden, wenn ein Benutzender in einem Gespräch, einer Konferenz oder auf Halten gestellt ist. Der Anrufende kann entweder ein Besetztzeichen hören, entsprechend den Einstellungen zu unbeantworteten Anrufen weitergeleitet werden oder eine Voicemail hinterlassen. Der Benutzende erhält eine Benachrichtigung über verpasste Anrufe, kann aber keine eingehenden Anrufe annehmen. Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert und kann vom Administrator aktiviert werden.

Anrufsperrung 14

Durch die Anrufsperrung wird es Benutzenden ermöglicht, PSTN-Nummern zu einer Sperrliste hinzuzufügen, sodass zukünftige Anrufe von dieser Nummer blockiert werden.

15 Integration mit anderen MS Diensten (Kalender, Mail, etc.)

Microsoft Teams Telefonie ist nahtlos mit anderen Microsoft 365-Diensten wie Outlook, SharePoint oder OneDrive verknüpft. Dies ermöglicht es den Mitarbeitenden smart und produktiv zu arbeiten. Sie können z.B. direkt aus dem Teams-Chat E-Mails senden, Kalendertermine in Outlook erstellen oder Dateien teilen.

Anrufüberwachung 16

Diese Funktion ermöglicht es, vorher festgelegten Personen, Anrufe von Mitarbeitenden zu überwachen. Es ist möglich, in Echtzeit mitzuhören und bei Bedarf einzugreifen. In Bereichen wie dem Vertrieb dient dies vor allem Schulungs- und Coaching-Zwecken.

17 Markante und Sekundäre Klingeltöne

Um sicherzustellen, dass kein Anruf verpasst wird, können Benutzende von Microsoft Teams die Funktion der sekundären Klingeltöne nutzen. Diese ermöglicht es, dass neben dem Standardlautsprecher ein sekundäres Gerät, wie z.B. der Schreibtischlautsprecher, klingelt, wenn ein Anruf eingeht. Zusätzlich können in Teams markante Klingeltöne eingestellt werden. Diese Funktion dient der Unterscheidung verschiedener Anruftypen. Es können z.B. separate Klingeltöne für normale, weitergeleitete und delegierte Anrufe ausgewählt werden.