

# SNtial[4]Teams: VCC Connect

SNtial4Teams VCC Connect ermöglicht Ihnen eine beidseitige (bidirektionale) Synchronisation der individuellen Präsenz- und Verfügbarkeitsgründe zwischen Ihrem Microsoft Teams und Ihrem Voxtron Client.



## Mehr Produktivität

**Fördern Sie unterbrechungsfreie Arbeitsprozesse Ihrer Mitarbeiter.** Durch den automatisierten Präsenzabgleich wird während eines Gespräches oder einer Bildschirmpräsentation in Teams keine über Ihr Contact-Center eingehende und ausgehende Kommunikation (z. B. Anrufe, E-Mails, Chats) mehr an den beschäftigten Mitarbeiter geroutet.

**Optimieren Sie Ihr Servicelevel.** Contact Center Kommunikation wird direkt und ohne zusätzliche Wartezeit ausschließlich an tatsächlich freie und verfügbare Agenten zugestellt.

### Einheitlicher Präsenzstatus in beiden Systemen.

Passen Sie die verfügbaren Präsenzstatus in Teams an Ihre individuellen und zentral konfigurierbaren Verfügbarkeits- und Pausengründe im Voxtron Client an.

**Individuelles Reporting.** Einfache Aufbereitung der historischen Verfügbarkeiten durch Auswertung der Teams-Aktivitäten im Voxtron Communication Center.

## Mehr Synergie

Lassen Sie sich in Echtzeit die aktuellen **Teams-Verfügbarkeitsgründe auf Ihrem Dashboard** im Voxtron Communication Center anzeigen.

Nutzen Sie den **Voxtron Client als Bindeglied** zwischen klassischer TK-Anlage mit Hard- und Softphones sowie den Teams-Client zum Setzen des Besetzstatus, ohne diese am Contact Center Routing zu beteiligen. So profitieren alle Mitarbeiter von der Präsenzsynchronisation.

Fügen Sie bestehende, klassische TK-Infrastrukturen sowie Ihre Contact Center Umgebung **nahtlos in die Microsoft Teams Umgebung** ein.

**Optional:** Empfangen und führen Sie – in Verbindung mit Microsoft Teams „Directrouting“ – Ihre Contact Center Anrufe direkt in Microsoft Teams ohne dabei Ihre TK-Infrastruktur zu nutzen.

Wir, die SNcom GmbH mit Sitz in Neuss, Niederlassung in Ahlen (Westf.), unserem Tochterunternehmen, der SNcom Hanse GmbH in Hamburg sowie weiteren assoziierten Partnerschaften, sind ein herstellerunabhängiges ITK-Systemhaus. Unser Portfolio umfasst innovative Lösungen für die Kommunikation und Zusammenarbeit für Geschäftskunden unabhängig von Größe und Branche.

**Mehr Service:** Erreichen Sie unsere Servicehotline 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr. **Mehr Kompetenz:** Weltweit vernetzt und bundesweit vertreten, werden wir durch zertifizierte Partner namhafter Hersteller sowie mit unseren Niederlassungen und assoziierten Partnerschaften. **Mehr Flexibilität:** Individuell auf Sie abgestimmte Finanzierungsmodelle (Miete, Leasing, Kauf).