

Virtueller Peoplefone-Strategietag 2023

Wie sich Microsoft Teams neu erfinden soll

Fr 03.03.2023 - 15:02 Uhr

von Maximilian Schenner und cka

Der Telekommunikationsanbieter Peoplefone hat zu seinem Strategietag 2023 geladen. Im Vordergrund standen Hybrid Work und verschiedene Tools dafür, allen voran Microsoft Teams.



Der Peoplefone Strategietag 2023 fand virtuell statt. (Source: Screenshot)

Peoplefone hat zu seinem Strategietag 2023 geladen. Dort präsentierte der Telekommunikationsanbieter unter anderem seinen Fahrplan für das aktuelle Jahr. Der Kongress fand virtuell über Microsoft Teams statt. Die Plattform sollte jedoch nicht nur der technologische Rahmen, sondern einer der zentralen Inhalte der Veranstaltung sein.

"Teams erfindet sich neu"

Die Integration von Telefonie in MS Teams war Thema der Keynote von Alex Nussbaumer, der bei Centroviz als Microsoft Teams Expert & Trainer tätig ist. Dabei übernimmt die Teams-App die Funktion der Telefonie-App auf dem Endgerät. Die Zahl der Anbieter und Geräte, die Microsoft Teams unterstützen, nehme laufend zu, erklärte Nussbaumer: "Teams erfindet sich 2023 neu." Dazu zähle etwa die API-Integration, also die "Verknüpfung" von zwei oder mehr Anwendungen, die dann miteinander

kommunizieren können. Dies betreffe beispielsweise CRM- oder ERP-Systeme. Zudem habe Teams seine Spracherkennung sowie die Interaktion mit Sprache verbessert. Dies eröffne unter anderem Wege, Teams für Callcenter-Lösungen einzusetzen, erklärte Nussbaumer.



Alex Nussbaumer, Microsoft Teams Expert & Trainer bei Centroviz. (Source: LinkedIn)

Teams regelt die Warteschlange

Patrick Haft von Audiocodes präsentierte genau so eine Lösung: "Voca", ein "Conversational AI Contact Center" für Microsoft Teams. Konversationelle KI soll die grundlegenden Funktionen eines Contact Centers unterstützen. Anstatt am Telefon die Eins oder die Zwei zu drücken, um zur zuständigen Support-Abteilung zu gelangen, führen Kunden und Kundinnen ein Gespräch mit einem Bot. Die Lösung soll unter anderem Warteschlangen in Support-Leitungen automatisieren.



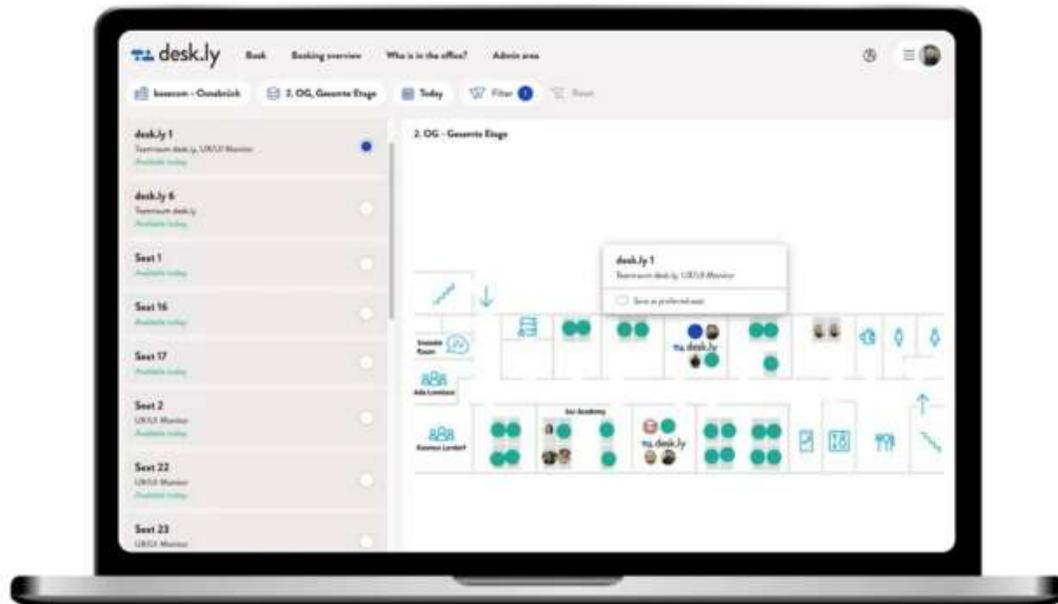
Patrick Haft, Audiocodes (Source: LinkedIn)

Haft demonstrierte das Tool in seinem Vortrag. Er wählte die Nummer eines hypothetischen Contact Centers und wurde von einer Computerstimme nach seinem Problem gefragt. Anschliessend bat ihn die KI, seine Postleitzahl einzugeben. Daraufhin verwies ihn das Programm an den zuständigen Anbieter in seiner Nähe. Anwender des Programms könnten die Anrufe eben auch über Teams empfangen.

➔ Rück

Den Schreibtisch im Office reservieren

Seinen Aufstieg erlebte Teams bekanntlich als Lösung für Fernarbeit während der Covid-19-Pandemie. Nicht nur Teams, sondern auch hybride Arbeitsmodelle sind aus dieser Zeit erhalten geblieben. Das deutsche Unternehmen Desk.ly, vertreten durch Chief Sales Officer Felix Mohr, präsentierte auf der Konferenz seine Softwarelösung für Hybrid Work. Sie soll das Büro des Unternehmenskunden virtuell abbilden und Mitarbeitenden ermöglichen, dort "Slots", also Arbeitsplätze zu buchen. Auch Parkplätze lassen sich laut Mohr über die App reservieren. Sie richte sich speziell an Systemintegratoren.



Mitarbeitende von Firmen, die "Desk.ly" benutzen, reservieren über die Anwendung ihren Arbeitsplatz im Büro. (Source: Screenshot Netzmedien)

Der persönliche Schreibtisch soll damit der Vergangenheit angehören und nach dem Prinzip "Desk Sharing" mit Kolleginnen und Kollegen geteilt werden. Dies soll die Büronutzung reduzieren und damit unter anderem Strom- und Energiekosten einsparen. Aktuell ist Desk.ly in Deutschland verfügbar - ob und wann die Cloud-Lösung in die Schweiz kommt, ging aus dem Vortrag nicht hervor.