



Microsoft Teams Contact  
Center Lösungen:  
**Warum Voca CIC auf  
Platz eins steht**

Der Artikel wurde ursprünglich von Rebekah Carter von CX Today am 11. Juli 2024 veröffentlicht. [Sie finden ihn hier.](#)

AudioCodes ist ein weltweit führender Anbieter von fortschrittlicher Kommunikationssoftware, Dienstleistungen und KI-Lösungen. Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, Mitarbeiter in der Zukunft der Arbeit zu unterstützen, neue Möglichkeiten für das Kundenerlebnis zu schaffen und die digitale Transformation zu erleichtern.

Das Team von CXToday und die unabhängige Jury der CX Awards haben in diesem Jahr das [AudioCodes' Voca Conversational Interaction Center \(Voca CIC\)](#), zur besten Microsoft Teams Contact Center-Lösung gekürt. Im Folgenden erläutern wir, was Voca CIC zu einer einzigartigen Lösung für jedes Unternehmen macht, das den vollen Wert von Microsoft Teams für die Kundenerfahrung erschließen möchte.

## Was Voca CIC Auszeichnet

AudioCodes arbeitet eng mit Microsoft zusammen, um innovative Lösungen für Unternehmen bereitzustellen, die Microsoft Teams für die Steigerung ihrer Produktivität, Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit sowie für eine optimierte Kundenerfahrung nutzen.

Das Voca Conversational Interaction Center ist die zertifizierte Contact Center-Lösung von AudioCodes für Teams. Sie bietet Unternehmen aller Branchen eine Vielzahl neuer Funktionen, die sie für einen herausragenden Kundenservice benötigen – und das zu einem attraktiven Preis. Zu den Funktionen gehören:



Kundeninteraktion per  
Webchat und E-Mail



Visueller Flow Designer  
(Für Workflow-Automatisierung)



Intelligente Warteschleifen



Kompetenz- und  
anwesenheitsbasiertes Routing



Integration von Tools für das  
Kundenbeziehungsmanagement



Historische und Echtzeit-  
Berichterstattung



Anrufaufzeichnung



Live-Überwachung  
(Für Supervisoren)



Dialogorientierte IVR und Auto-  
Attendants



Agenten-Zuordnung  
in Echtzeit

Darüber hinaus ist Voca CIC sowohl in der Cloud als auch vor Ort verfügbar. Voca CIC verfügt über eine Vielzahl von Eigenschaften, die es zu einer herausragenden Contact Center-Lösung für Teams machen, aber diese, heben es wirklich von der Konkurrenz ab.

## Ein Azure-basiertes Contact Center

Bei einer Vielzahl von Contact Center-Lösungen für Microsoft Teams werden Modelle wie Connect und Extend eingesetzt, um Contact Center-Funktionen in Teams zu integrieren. Voca CIC verfolgt einen anderen Ansatz. AudioCodes verwendet einen Technologie-Stack von Azure Communication Services, der die Basis für die Kommunikationsfunktionen von Teams bildet.

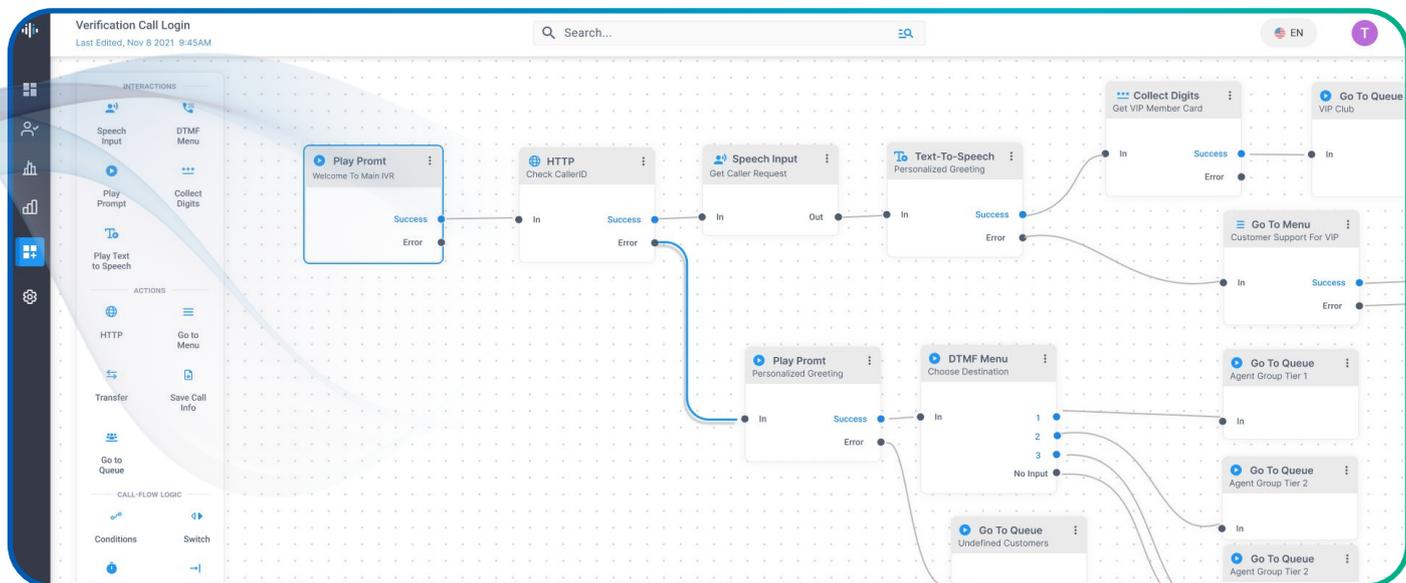
Es ist (derzeit) die einzige Contact Center-Lösung, die eine Azure-native, zuverlässige Integration mit Microsoft Teams bietet, die für außergewöhnliche Stabilität, Routing-Agilität und eine einheitliche Erfahrung sowohl für Supervisoren als auch für Agenten sorgt.

## Der AI-First Ansatz

Viele führende Unternehmen in der Contact Center-Landschaft, darunter auch Anbieter von Microsoft Teams, haben begonnen, mit den Vorteilen von KI zu experimentieren. Die meisten von ihnen integrieren jedoch lediglich kognitive Dienste in ihre Lösungen. AudioCodes hat eine Lösung im Angebot, bei der die kognitiven Dienste bereits Teil der Plattform sind.

Die Benutzer können sofort auf die Leistungen der KI zugreifen, die natürliche Sprache versteht (in 16 Sprachvarianten). Mit dem No-Code-Automatisierungssystem können Benutzer Self-Service-IVR-Abläufe erstellen, die von dialogorientierter KI unterstützt werden. Dadurch ist es möglich, jedes beliebige AnrufszENARIO zu automatisieren und zu verbessern.

Darüber hinaus können die Nutzer alle Vorteile von mehrsprachiger Sprache-zu-Text, Text-zu-Sprache, und natürlichem Sprachverstehen nutzen, was den Weg für intuitivere Interaktionen ebnet.



# Einfache Bereitstellung und Benutzerfreundlichkeit

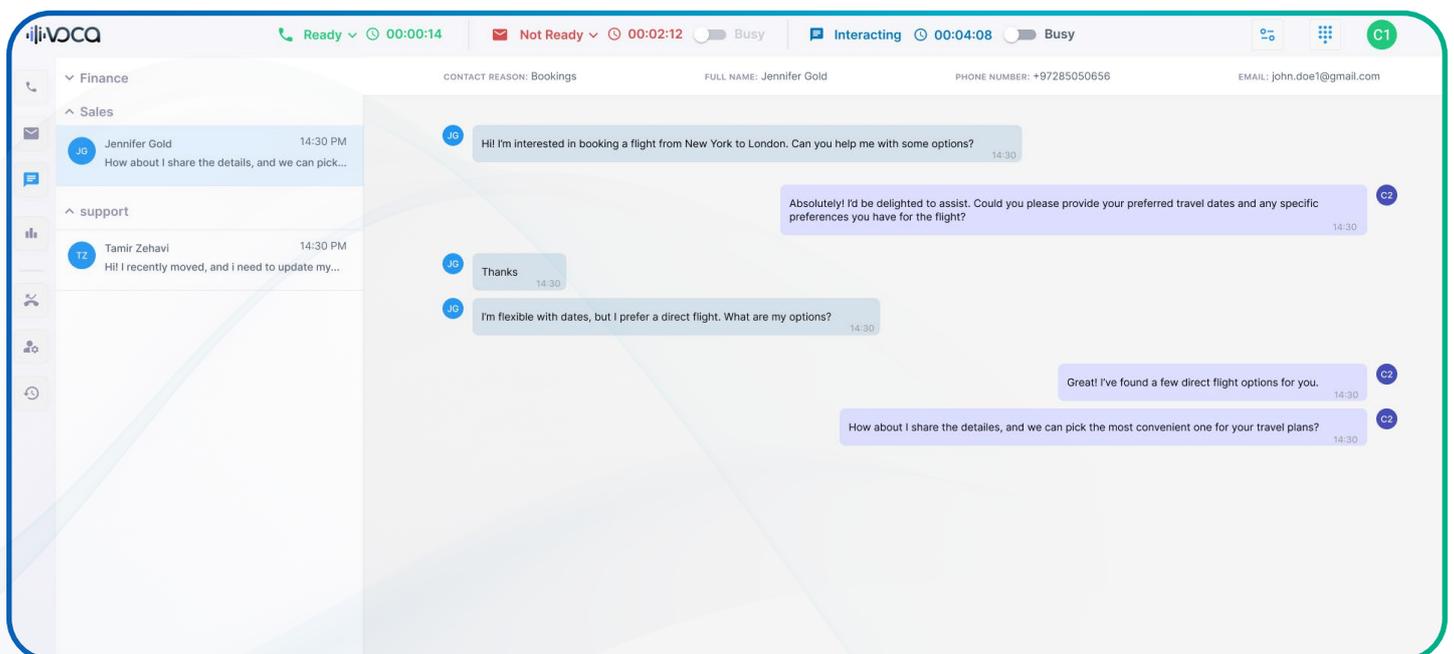
Mit seinem schlanken Design bietet Voca CIC Unternehmen die bewährte Zuverlässigkeit von Microsoft Teams Telefon mit einer hochgradig anpassbaren Benutzeroberfläche. Unternehmen können Änderungen an ihrem Ökosystem einfach per Drag-and-Drop vornehmen und CX-Funktionen für alle Teams-Benutzer im gesamten Unternehmen skalieren, vom Servicedesk bis hin zu Abteilungen außerhalb des Contact Centers.

Alle formellen und informellen Contact-Center-Agenten können dieselben intelligenten Routing- und IVR-Automatisierungslösungen auf einer Plattform nutzen. Zudem gibt es teambasierte Agenten- und Supervisor-Schnittstellen mit umfassender Anrufsteuerung, CRM-Informationen, Verfügbarkeitsangaben und Zugriff auf Nachbearbeitungsdaten und Statistiken.

Mit Voca CIC kann jedes Teammitglied konsistente Omnichannel-Kundenerlebnisse schaffen. Echtzeit-Dashboards und historische Berichte ermöglichen es Managern, intelligente Entscheidungen in kürzester Zeit zu treffen – unterstützt vom Customer Success Team von AudioCodes.

## Voca CIC im Einsatz

Heute gilt Voca CIC als eine der leistungsstärksten Contact Center Lösungen für Microsoft Teams. AudioCodes hat bereits unzähligen Unternehmen geholfen, mit diesem Ökosystem eine unglaubliche Produktivität und ein verbessertes Kundenerlebnis zu erreichen – Hier sind einige erfolgreiche Beispiele.



# Vanderlande Optimiert die Customer Experience

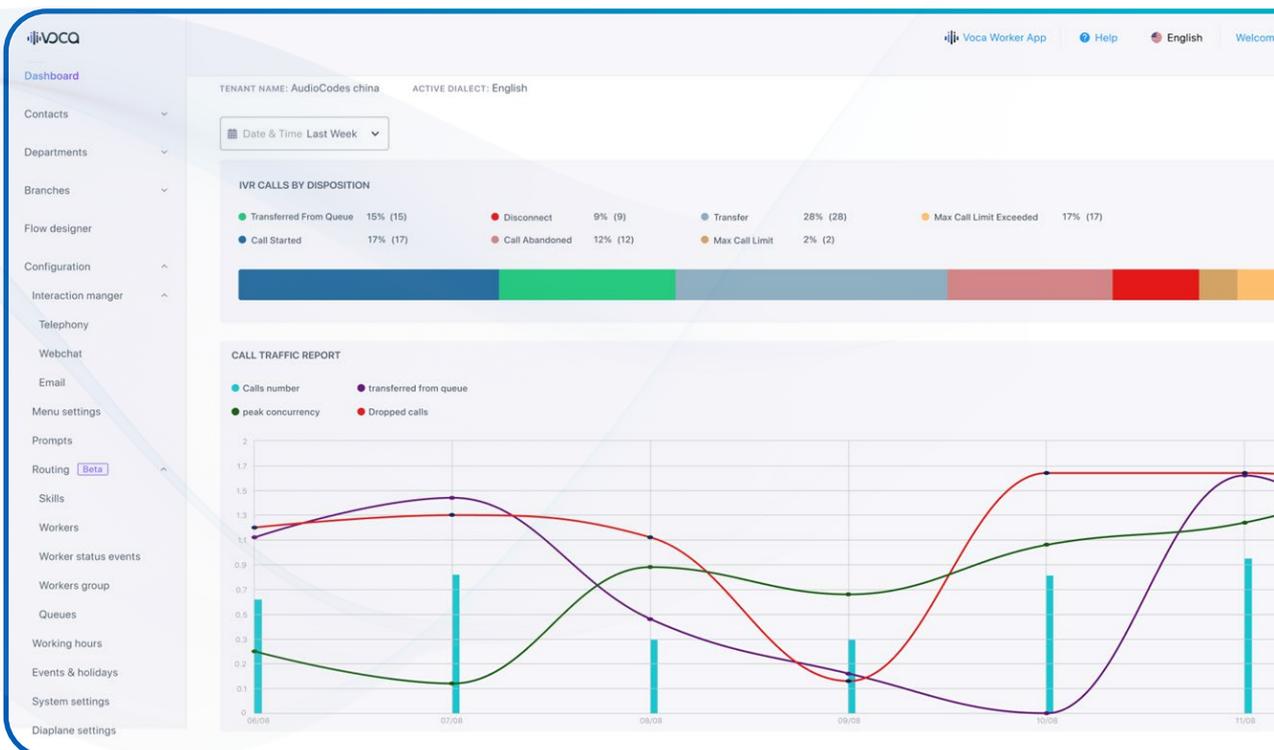
Vanderlande, ein führendes Unternehmen in der Automatisierung von Logistikprozessen, hat Voca CIC für seinen geschäftskritischen 24/7-Kundenservice implementiert. Dank der georedundanten, auf Azure basierenden Cloud-Architektur von AudioCodes unterstützt die Technologie nun mehr als 170 Hotlines des Unternehmens, darunter die wichtigsten 24/7-Hotlines.

Durch die Zusammenarbeit mit AudioCodes konnte Vanderlande seine Unified Communications- und Contact Center-Lösungen konsolidieren und eine stabile, zuverlässige Contact Center-Umgebung implementieren. Das Unternehmen nutzt die Conversational AI-Funktionen von Voca CIC für erweiterte Einblicke, fortschrittliches Call Routing und einfache Integrationen mit wichtigen Business-Tools. Vanderlande hat nun die Ressourcen, um geschäftskritische Prozesse auch in Spitzenzeiten aufrechtzuerhalten.

## UCF Eliminiert Unnötige Ausfallzeiten

Nachdem die Universität von Central Florida (UCF) regelmäßig Probleme mit Systemverfügbarkeit und Infrastruktur-Redundanz hatte, wählte sie Voca CIC von AudioCodes als neue Contact Center-Lösung. Die über den Azure Marketplace erworbene Technologie bietet eine skalierbare, einfach zu verwaltende Umgebung, die sich in bestehende Systeme integriert und die Möglichkeiten der dialogorientierten KI voll ausschöpft.

Mit Voca CIC senkte UCF die Kosten, verbesserte die Zuverlässigkeit der Anrufe und des Contact Centers und gewann tiefere Einblicke in den Kundenstamm. Zudem konnte das Unternehmen die Investition schnell skalieren und Voca CIC für alle 40 Contact Center Desks konfigurieren.



# Berry Global Migriert zu Microsoft Teams

[Berry Global](#), ein führender Hersteller von Kunststoffverpackungen und technischen Produkten, wollte seine weltweite Telefonie- und Contact Center-Infrastruktur auf einer zentralen Plattform standardisieren. Das Unternehmen entschied sich für die Migration zu Microsoft Teams und die Implementierung von AudioCodes Hardware, Voca CIC, Session Border Controller und Konferenzraumlösungen.

Mit der Unterstützung des Customer Success Teams von AudioCodes war Berry Global in der Lage, sein Kommunikations-Ökosystem vollständig zu transformieren, die Produktivität zu steigern, die Kundenerfahrung zu verbessern und die Kommunikationskosten zu senken. Das Unternehmen lobte das Engagement von AudioCodes für seine konsistente Beratung und Unterstützung während der gesamten Übergangsphase und darüber hinaus.

## Voca CIC: Das ultimative Microsoft Teams Contact Center

Die Zahl der Unternehmen, die Contact Center-Lösungen für Microsoft Teams anbieten, wächst ständig. Kein anderer Anbieter bietet jedoch die gleiche einzigartige Kombination aus Funktionen, Möglichkeiten und Support wie AudioCodes.

Die Voca CIC Lösung für Microsoft Teams kombiniert eine einzigartige Azure-basierte Architektur mit integrierter dialogorientierter KI-Funktionalität für eine außergewöhnliche Benutzerfreundlichkeit. Für Unternehmen, die das volle Potenzial von Microsoft Teams für Zusammenarbeit, Kommunikation und Omnichannel-Kundenservice ausschöpfen möchten, gibt es kein besseres oder leistungsfähigeres Angebot auf dem Markt.

<p><b>Testen Sie jetzt das Omnichannel-Erlebnis von Voca CIC!</b></p> <p><b>Probieren Sie Voca CIC 30 Tage lang kostenlos aus!</b></p> <p>Erstellen Sie in wenigen Minuten einen Contact Center-Workflow mit Omnichannel-Funktionalität.</p> 	<p>Voca CIC <b>kostenlos testen</b></p> <p><a href="#">Anmelden</a></p>	<p>Nach Voca Conversational Interaction Center auf <a href="#">Microsoft AppSource</a> oder <a href="#">Microsoft Teams Store</a></p>
	<p>Voca Conversational Interaction Center im <a href="#">Teams Store</a></p>	<p><b>Möchten Sie mehr über Voca CIC erfahren?</b></p> <p>Zur <a href="#">Voca Seite</a></p>

Naimi Park, 6 Ofra Haza Street, Or Yehuda, 6032303, Israel  
Tel: +972-3-976-4000

Hanauer, Landstraße 148a, 60314 Frankfurt am Main  
Tel: +49 69 678 3053 0

[www.audiocodes.com](http://www.audiocodes.com)

©2024 AudioCodes Ltd. Alle Rechte vorbehalten. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VolPerfect, VolPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom und AudioCodes One Voice sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von AudioCodes Limited. Alle anderen Produkte oder Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer. Die Produktspezifikationen können sich ohne vorherige Ankündigung ändern.

07/24 v.1

