

Integration von Skype for Business ins CRM-System

09.11.2015, 11:37 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *maxIT Consulting GmbH*

Microsoft ist bestrebt, seine Office- und Business-Produkte alle nahtlos ineinander zu integrieren. Mit Skype for Business (SfB) – ehemals Lync – und Dynamics CRM bietet Microsoft eine gut aufeinander abgestimmte Lösung, um effizient mit Kunden und Geschäftspartnern in Kontakt zu treten, Aufgaben und Termine zu planen und alle durchgeführten Aktivitäten an einer Stelle zentral festzuhalten.

Telefonservice mit CRM und SfB verbessern

Mit SfB und einer Integration ins CRM System wird der Telefon-Service für Kunden und Geschäftspartner verbessert und Mitarbeitern die Arbeit am Telefon erleichtert. So löst beispielsweise ein eingehender Anruf im CRM-System den Aufruf eines Kontaktfensters auf, welches sich automatisch öffnet und alle erforderlichen Informationen über den Anrufer enthält. Mitarbeiter sind nun in der Lage, den Kunden und Anrufer von Anfang an noch besser zu betreuen. Sämtliche Gesprächsnotizen aus vorangegangenen Anrufen können eingesehen und diesen neue Informationen und Bemerkungen hinzugefügt werden.

Die Vorteile in der Zusammenfassung:

- Begrüßung des Anrufers per Namen
- Einsehbarkeit, ob der Anrufer in einer Geschäftsbeziehung zum Unternehmen steht und wenn ja, in welcher
- Identifikation des richtigen Ansprechpartners für die Weitervermittlung
- Anrufen aus Dokumenten oder dem Web heraus, ohne Ruf-Nummer tippen zu müssen

Warum Insellösungen nicht gut sind

Viele Unternehmen behandeln die Kommunikationsmöglichkeiten noch stiefmütterlich – zwar werden bereits heute neben den Klassikern Festnetztelefon, Mobiltelefon und E-Mail auch noch Informationen per Messenger oder SMS ausgetauscht und Konferenzen per Video abgehalten, doch diese unterschiedlichen Kanäle sind meistens nicht effektiv miteinander verbunden. Solche Insellösungen erhöhen die Fehlerquelle und mindern die Qualität.

Skype for Business ist eine All-in-One-Lösung, die die Verschmelzung all dieser Kommunikationskanäle mit dem CRM in einem System zulässt. Das wirkt sich positiv auf die Effizienz des Unternehmens aus und ist finanziell sehr sinnvoll, da teure Insellösungen und Anschaffungskosten für entsprechende Hardware wegfallen und somit die Kosten für den Betrieb und Support gesenkt werden.

Schon die Standardversion von SfB deckt den größten Teil der wichtigsten Kommunikationsansprüche ab – durch den IT-Dienstleister maxIT Consulting GmbH lassen sich aber auch noch spezielle Lösungen verwirklichen, die Skype mit dem für viele Unternehmen inzwischen unverzichtbaren Microsoft Customer-Relationship-Management System Dynamics verbindet und integriert. Bei eingehenden Anrufen öffnet sich das Kontaktfenster mit allen erforderlichen Informationen – das führt zu einem schnelleren und qualitativ hochwertigeren Support.

Somit bündelt Skype for Business alle unterschiedlichen Kommunikationskanäle in einem einzigen und einfach zu nutzenden System – inklusive Customer Relationship Management System. Egal ob nun „nur“ als Standardlösung oder in seiner erweiterten Form: maxIT unterstützt Unternehmen bei der Einführung und sorgt dafür, dass auch in der Übergangsphase zu jeder Zeit eine telefonische Erreichbarkeit gewährleistet ist. Außerdem berät der IT-Dienstleister und klärt die Frage, wo und wie die Telefonie-Lösung am besten gehostet wird – in der Cloud, On-Premise oder als Hybrid-Lösung.

Portrait

maxIT ist der Provider für VoIP-Telefonie.

Egal ob Kunden Skype for Business direkt von maxIT benötigen oder ihre Lizenzen von Office 365 beistellen - die Anbindung an das Telefonnetz ist innerhalb von wenigen Stunden möglich.

[skype4business.pfalzcloud.de/](https://www.skype4business.pfalzcloud.de/)

News-ID: 878567 • Views: 170 (Stand: 23.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/878567/Integration-von-Skype-for-Business-ins-CRM-System.html>