

# Alle Anrufe im Blick: Mit Easy Call Report für Microsoft Teams



DEKRA: Moderne Prüfungs- und Zertifizierungstechnologien



**Kunde:** DEKRA  
**Branche:** Prüfgesellschaft  
**Firmengröße:** 48k Mitarbeitende  
**Land:** International  
**Jahr:** 2024

[www.DEKRA.de](http://www.DEKRA.de)

## Easy Call Report 2.0: Ein «Must-Have» für Microsoft Teams Call Queues!

Die deutsche Prüfgesellschaft DEKRA nutzt Microsoft Teams für die Kommunikation und die Telefonie. Zur Verbesserung des Call Managements haben wir für DEKRA ein Cloud-Add-on implementiert: Easy Call Report.

Microsoft Teams unterstützt keine Anzeige von verpassten oder angenommenen Anrufen innerhalb von Call Queues. Easy Call Report ermöglicht nun eine Protokollierung von verpassten und beantworteten Anrufen und stellt diese übersichtlich in einer Anrufliste für die jeweilige Call Queue dar. So verpasst DEKRA keinen Anruf und kann effizient Kontakt zu Kunden und Partnern halten.



Die Benachrichtigungen von Easy Call Report zeigen die angenommenen und verpassten Anrufe übersichtlich auf.

Mitarbeitende können direkt zurückrufen, eine Notiz hinterlassen oder den Anruf als erledigt markieren.

«Easy Call Report hat unser Anrufmanagement deutlich verbessert. Verpasste Anrufe werden zeitnah als Nachricht in einen Teams-Kanal gesendet. Die in Version 2.0 eingeführte Anrufliste ist ein Meilenstein und ermöglicht eine effiziente Bearbeitung von Anrufen ohne Doppelarbeit. Die einfache weltweite Einführung hat unseren Kundenservice merklich gesteigert - ein klarer Fortschritt für DEKRA.»



**Levente Kovács**  
Senior Rollout Manager

## Produkte



Easy Call Report

## Services

Microsoft Teams

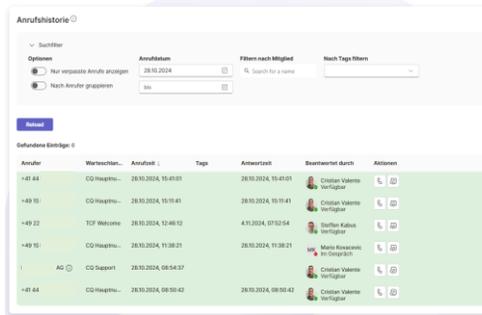
Microsoft 365

Telefonie

## Die Herausforderung: Anrufe von 500 Call Queues nachverfolgen

Die grösste Herausforderung stellt die Menge an Anrufen und deren effiziente Bearbeitung dar. In der Easy Call Report Professional Version haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, alle Anrufe einer Call Queue in einer übersichtlichen Liste darzustellen. Ebenfalls stehen Funktionen wie die Suche, Filterung und Bearbeitung von einzelnen Anrufen zur Verfügung. Die IT wird bei der Verwaltung der Call Queues durch eine einfach zu bedienende Administrationsoberfläche unterstützt.

Guten Morgen, Steffen Kabus



Anrufer	Wartezeit	Anrufzeit	Tage	Antwortzeit	Beantwortet durch	Aktionen
+41 84	CD/Helpth...	28.10.2024, 10:02:01		28.10.2024, 10:02:01	Cristian Valente Verfügl...	🔍 🗑️
+49 10	CD/Helpth...	28.10.2024, 10:10:41		28.10.2024, 10:10:41	Cristian Valente Verfügl...	🔍 🗑️
+49 22	TGF Welcome	28.10.2024, 11:40:12	4.10.2024, 07:52:54		Steffen Kabus Verfügl...	🔍 🗑️
+49 10	CD/Helpth...	28.10.2024, 11:38:21		28.10.2024, 11:38:21	Maria Konarska Verfügl...	🔍 🗑️
AG	CD Support	28.10.2024, 08:54:37			Cristian Valente Verfügl...	🔍 🗑️
+41 84	CD/Helpth...	28.10.2024, 08:50:42		28.10.2024, 08:50:42	Cristian Valente Verfügl...	🔍 🗑️

Die übersichtliche Anrufliste für jeden Mitarbeitenden ermöglicht eine einfache Bearbeitung von verpassten und getätigten Anrufen.

## Die Lösung: Einfache Bedienung und geringe Kosten

Easy Call Report integriert sich nahtlos in die bestehende Microsoft Teams Landschaft ein und erweitert diese um folgende Funktionen:

- Übersichtliche Anzeige von verpassten/angenommen Anrufen anhand von Call Queues, Auto Attendants oder sogar einzelnen Ressource Accounts
- Einfache Kollaboration in den Telefonie-Teams, um die Rückrufe von verpassten Anrufen zu verwalten
- Integrierte Aufgabenverwaltung mit Microsoft Planner
- Integration von ERP, CRM oder anderen Drittsystemen, um Nummern aufzulösen oder Anrufe auch dort dokumentieren zu können

Diese Erweiterungen steigern die Effizienz der Anrufverwaltung von DEKRA und erleichtern den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden. Eine sehr kosteneffiziente Lösung, da wir die bestehende Kommunikations- und Telefonie-Software Microsoft Teams mit dem Easy Call Report ergänzt haben.

## Kostenloses Erstgespräch buchen

Sie interessieren sich für Easy Call Report? Dann buchen Sie doch einen Teams Termin oder eine 30-tägige Testversion bei uns. Wir freuen uns auf Sie.

[Termin vereinbaren](#)

[Testversion buchen](#)

## Standorte

**TwinCap First AG**  
Richtiring 26  
8304 Wallisellen

**TwinCap First GmbH (DE)**  
Bahnhofstrasse 32  
72458 Albstadt

+41 44 666 50 50

+49 7431 893 99 60

Mail: [info@twincapfirst.ch](mailto:info@twincapfirst.ch)  
Website: [www.twincapfirst.ch](http://www.twincapfirst.ch)