

Easy Platform

Übersicht Teams Telefonie Lösungen & Addon's



Über TwinCap First AG

Der Schweizer Spezialist für Microsoft Teams Telefonie und die Microsoft Cloud

2014

Gegründet

12+ Jahre Erfahrung

> 1'000

Kunden weltweit

KMU bis Enterprise

CHF ~7.5M

Umsatz

Stabil wachsend

ISO

27001:2022

zertifiziert

Standort

TwinCap First AG
Richtiring 26
CH 8304 Wallisellen

Kontakt

<https://www.twincapfirst.ch>
info@twincapfirst.ch
support@twincapfirst.ch
+41 44 666 5050

Unser Fokus

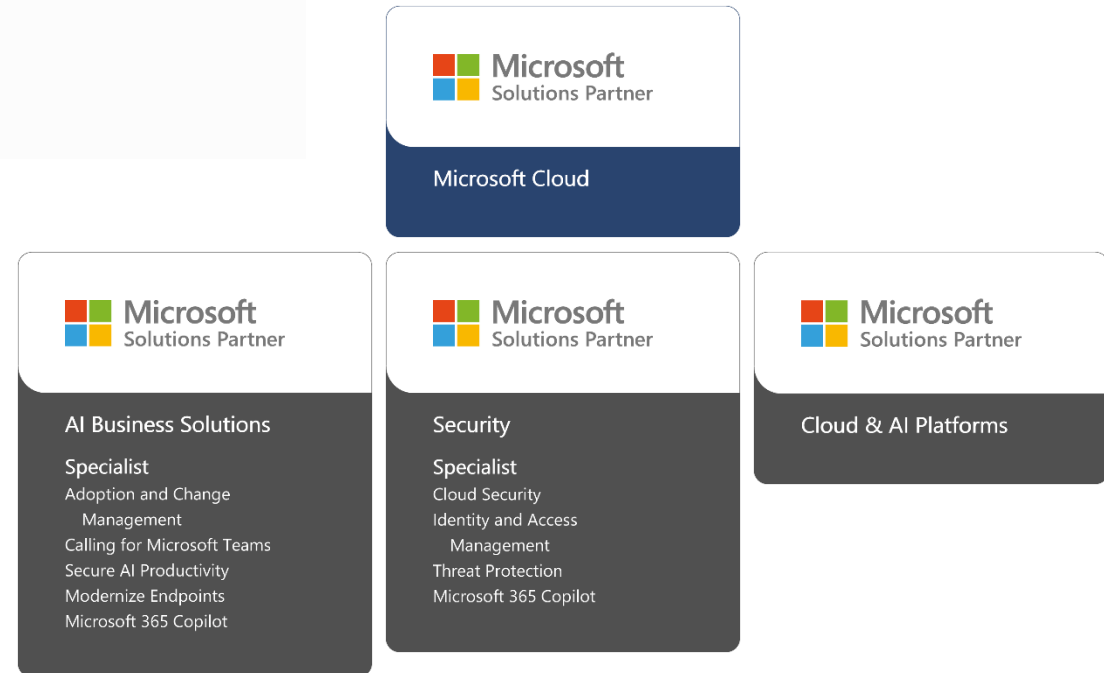
- Microsoft Cloud Partner
- SIP Provider DACH Region
- Easy Plattform Angebote

Unser Ökosystem

Als Partner von Microsoft begleiten wir unsere Kunden mit ausgezeichneten Kompetenzen und anerkannten Spezialisierungen – ein klarer Beleg für unsere technische Stärke und langjährige Erfahrung.







Darüber hinaus arbeiten wir mit einem breiten Netzwerk von weiteren Partnern im gesamten Microsoft-Ökosystem.

Lösungen & Addon's

Hinweis: Hinweis: Alle Produkte/Stufen sind einzeln kaufbar. Die Darstellung ist rein logisch, es gibt keine technischen Abhängigkeiten.

Modularer Ausbau

STUFE 3 Teams Addons für den Betrieb

Easy Calling

Contact Center & Empfang in Teams

Easy Console

Anrufe schneller annehmen & dokumentieren

Easy Directory

Kontakte zentral in Teams nutzen & organisieren

Easy Call Report

Verpasste CQ-Anrufe & Auswertungen

STUFE 2 Anrufererkennung & Kontaktdaten

Easy Lookup

Automatische Anrufer Erkennung in Teams (via SBC)

Contact Sync

Kontakte aus Drittquellen in Microsoft 365 nutzen & sowie Anrufer Erkennung ohne SBC ermöglichen (mit Limitationen)

STUFE 1 Teams Telefonie als Provider (DACH)

Abos & Tarife

Transparente Pakete & Optionen

Direct Routing

Zertifizierte SBC, Redundant in Azure

Rufnummern

Portierung & Nummern DACH-Region

Freiheit bei der Anbieterwahl: Unsere Produkte (ausgenommen Stufe 1) funktionieren nahtlos mit jedem Provider – unabhängig von TwinCap First.

Microsoft Teams Telefonie - Überblick

Drei Wege, wie eine Organisation Microsoft Teams mit dem öffentlichen Telefonnetz verbindet

TCF OPTION

Direct Routing

SIP-Trunk über SBC

- ✓ TwinCap First als Provider Telefonie
- ✓ SBC gehostet (shared platform)
- ✓ TCF Routing & Tracing
- ✓ Kunde bleibt autark in Teams

OPTION 2

Operator Connect

Provider direkt in Teams integriert

- ✓ Aktivierung mit wenigen Klicks
- ✓ Keine eigener SBC notwendig
- ✓ Provider betreibt die Anbindung
- ✓ Nummern über Provider zuweisbar

OPTION 3

Calling Plans

Minuten direkt von Microsoft

- ✓ Nummern/Minuten von Microsoft
- ✓ Keine eigene Infrastruktur
- ✓ Diverse Pakete pro User
- ✓ Nur in ausgewählten Ländern

Unsere Empfehlung: Direct Routing über TwinCap First – CH/DE/AT-Rufnummern, volle Flexibilität und ein Ansprechpartner für Trunk, SBC und Betrieb.

Stufe 1: Unser Angebot als Telefonie Provider

Netz, Plattform und Betreuung aus einer Hand – von der Rufnummer bis zum Teams Client



Alles aus einer Hand: Netz, Plattform und Betreuung – seit 2018 für Teams Telefonie

Was ist ein SBC? Ein Session Border Controller (SBC) ist eine Art „Router/Firewall“ für Internettelefonie, der zwischen dem Telefonie Anbieter und Microsoft 365, respektive Teams den Verkehr regelt. Er sorgt gleichzeitig dafür, dass verschiedene Telefonsysteme einwandfrei miteinander sprechen können und die Sprachqualität stabil bleibt.

Stufe 2: Anrufer-Erkennung mit Microsoft Teams

Zwei Wege zum Anrufernamen – entscheidend ist, ob ein verwalteter SBC vorhanden ist

Leitfrage: Steht ein verwalteter SBC zur Verfügung?

JA: Über den SBC

Zentrale Auflösung für alle Teams Clients

- ✓ Als TCF Telefonie Kunde oder mit eigenem SBC der konfiguriert werden kann
- ✓ Anrufer Erkennung für alle Anrufe
- ✓ Namen aus CRM, ERP oder beliebiger Quelle
- ✓ Funktioniert für alle Teams Clients und auch für Call Queues

Unser Produkt: Easy Lookup

NEIN: Kontakte in Exchange Online

Ohne eigenen SBC sofort startklar

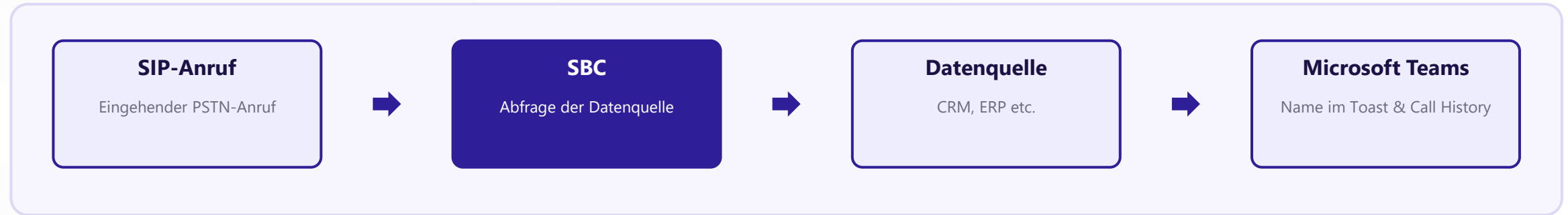
- ✓ Kein SBC nötig, Microsoft-Standardfunktion
- ✓ Kontakte pro Benutzer, automatisch synchronisiert
- ✓ Namen aus CRM, ERP oder beliebiger Quelle
- ✓ Schneller Einstieg mit geringem Aufwand

Unser Produkt: Contact Sync

Empfehlung: Für eine firmenweite, verlässliche Anrufer-Erkennung führt die SBC-Variante zum Ziel – Contact Sync ist der schnelle Einstieg ohne eigenen SBC. Details folgen auf den nächsten beiden Folien.

Variante 1: Anrufer-Erkennung über den SBC

Zentrale Namensauflösung – über den TwinCap First SBC oder den Kunden-SBC



So funktioniert es

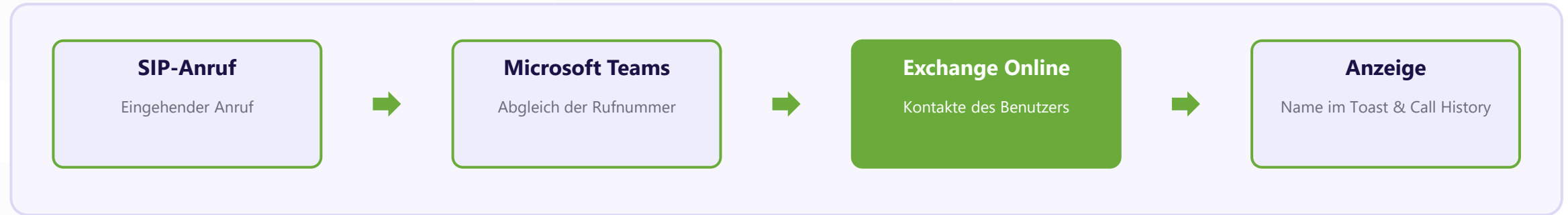
- ✓ Der SBC fragt die Datenquelle ab und ergänzt den Namen im SIP-Header
- ✓ Wirkt zentral für alle Teams Clients, auch Warteschlangen
- ✓ Name erscheint bereits beim Klingeln und bleibt in der Call History
- ✓ Unser Produkt: **Easy Lookup** mit pauschaler Jahresverrechnung

Anforderungen & Limitationen

- ✓ Verwalteter SBC nötig (TwinCap First SBC oder Kunden-SBC)
- ✓ Erreichbare Datenquelle mit Schnittstelle (CRM, ERP etc.)
- ✓ Namensanzeige bei eingehenden Anrufen über den SBC
- ✓ **Limitation Microsoft:** bei PSTN-Annahme durch einen Bot in Teams (bspw. Contact Center Lösung) gehen diese Infos verloren

Variante 2: Anrufer-Erkennung über «Contact sync»

Ohne eigenen SBC – die Kontakte des Benutzers als Namensquelle



So funktioniert es

- ✓ Teams gleicht die Rufnummer mit den persönlichen Kontakten ab
- ✓ Kontakte im persönlichen Kontaktordner, inklusive Entra Benutzer
- ✓ Pflege an der Quelle, Synchronisation zum Benutzer automatisch 1x pro Tag
- ✓ Unser Produkt: **Contact Sync**, Verrechnung pro Benutzer und Menge pro Monat

Anforderungen & Limitationen

- ✓ Kontakte je Benutzer in Exchange Online nötig (Pflege oder Sync)
- ✓ Namen nur für den jeweiligen Benutzer sichtbar, nicht firmenweit
- ✓ Geeignet für kleinere Kontaktmengen (bis rund 10'000)
- ✓ Anzeige auf Desktop Apps; Mobile über Sync ins Adressbuch

Der schnelle Einstieg – und als «Datentransporteur» später mit Easy Lookup kombinierbar.

Stufe 3: Teams Addons für den Betrieb

Vier Lösungen für Anrufabwicklung, Kontakte und Auswertung – einzeln oder kombiniert einsetzbar

Easy Calling

Kompaktes Contact Center – nativ in Microsoft Teams

- ✓ Echtzeit-Dashboard für wartende, laufende und verpasste Anrufe
- ✓ Intelligente Agenten- und Warteschlangen-Steuerung
- ✓ Anrufer-Erkennung aus CRM- und ERP-Daten

Voraussetzungen

Teams Phone; Nutzung als Teams App oder im Browser (PC und Mobile)

Lizenz & Preis

CHF/EUR 50.- pro CQ/Monat, weitere Addon's

Easy Console

Anrufe schneller annehmen, verwalten und dokumentieren

- ✓ Verfügbarkeit der Entra-ID-Kolleginnen und -Kollegen auf einen Blick
- ✓ Notizen und Aufgaben machen im Call
- ✓ One-Klick-Aktionen: Anruf, Chat, E-Mail-Vorlage während Anruf

Voraussetzungen

Teams Phone; integriert direkt in Microsoft Teams Calling Fenster (in-Call experience)

Lizenz & Preis

Ab CHF/EUR 4.50 pro Benutzer/Monat

Easy Directory

Das zentrale Kontaktbuch für Microsoft Teams

- ✓ Kontakte aus Outlook, Shared Mailboxen und Entra ID
- ✓ Anbindung von Kontakten aus CRM- und ERP-Systemen (mit Contact Sync)
- ✓ Presence, Tags und eigene Ansichten in Echtzeit

Voraussetzungen

Microsoft 365 mit Teams; Zugriff auf die gewünschten Kontaktquellen

Lizenz & Preis

Ab CHF/EUR 1.65 pro Benutzer/Monat

Easy Call Report

Verpasste Anrufe aus Teams Call Queues sichtbar machen

- ✓ Meldung als Adaptive Card im gewünschten Teams-Kanal
- ✓ Quick Actions wie Rückruf, E-Mail oder Übergabe ins CRM
- ✓ Anrufliste als Tab, Namen via Search.ch oder Entra ID

Voraussetzungen

Teams Phone mit Call Queues und ein Teams-Kanal für die Meldungen; eigene Karten in der Enterprise-Version

Lizenz & Preis

Ab CHF/EUR 10.- pro SKU (5 Voice Apps)

Gut zu wissen: Alle Easy-Produkte sind kostenlos testbar, werden pro Benutzer/Call Queue lizenziert und funktionieren mit jedem Provider – unabhängig von TwinCap First. Details auf finden Sie auf unserer [Webseite](#).

Anruferkennung Übersicht

Welche Anrufer-Erkennung liefert welches Produkt – die fünf Easy-Lösungen auf einen Blick

Funktion	Easy Lookup	Easy Calling	Easy Console	Easy Directory*	Easy Call Report
Search.ch	Ja mit TCF, Optional via 3rd Party SBC	Ja, bis 31.12.2026 kostenfrei	–	Nein	Ja, bis 31.12.2026 kostenfrei
3rd Party Quelle (optional)	Ja	Ja, Anpassung nötig	-	Nein	Ja
Shared Mailbox in Exchange Online	Nur mit Contact Sync	Nur mit Contact Sync	Nein	Nein	Nur mit Contact Sync
Easy Directory als Quelle (optional)	Ja	Ja	Ja	-	Ja
Entra ID (E164 Format)	Nein	Ja	Ja	Nein	Ja

***Hinweis zur Anrufer-Erkennung mit Easy Directory:** Easy Directory verfügt als Telefonbuch über keine direkte, automatische Anrufer-Erkennung in Microsoft Teams. Kontakte lassen sich aber in den persönlichen Exchange Online-Kontaktordner des Benutzers synchronisieren.

Das erzielt denselben Effekt wie Contact Sync (siehe Seite 7, Variante Contact Sync)

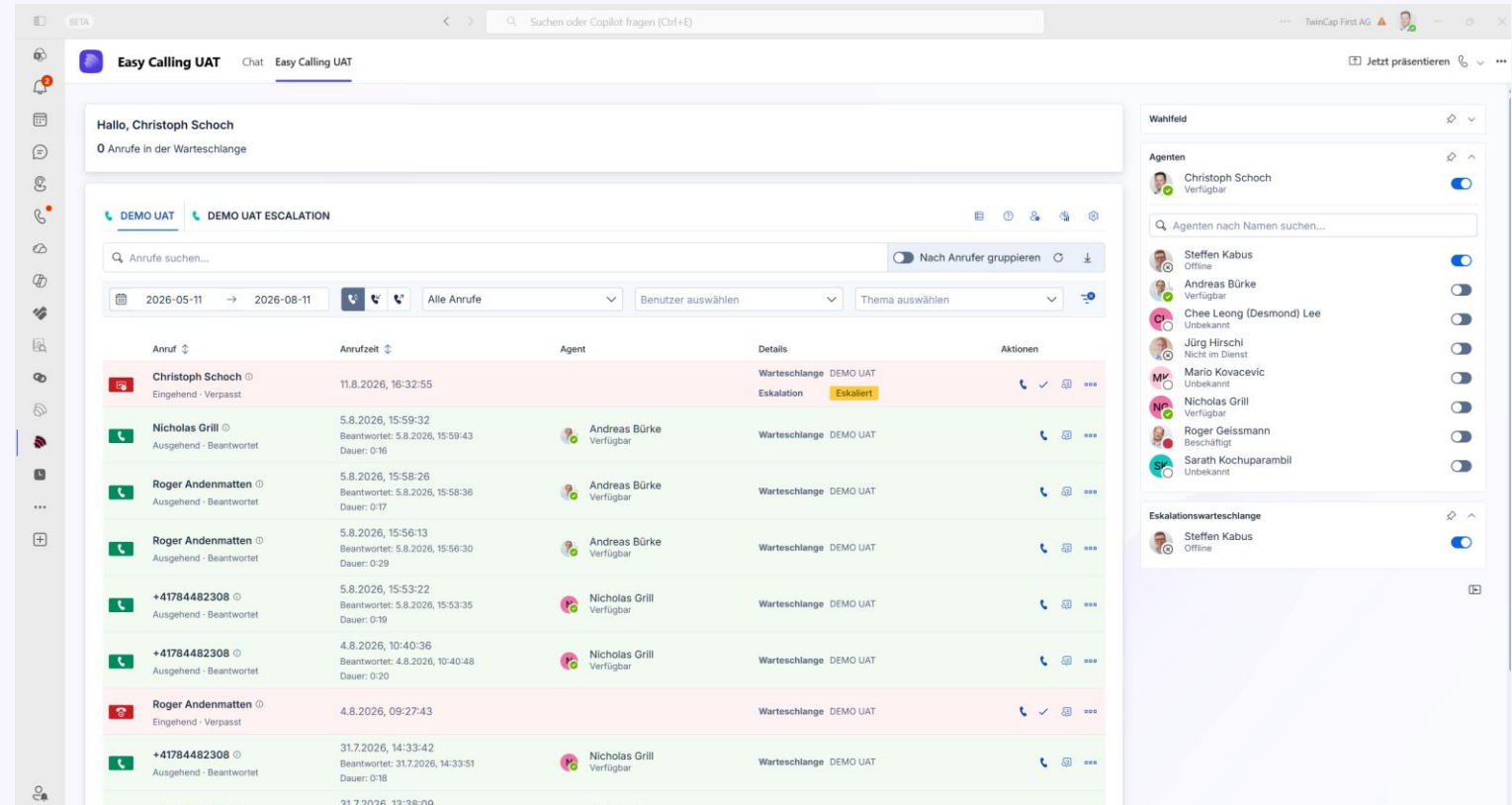
Gut zu wissen: Alle Produkte sind einzeln oder kombiniert einsetzbar, kostenlos testbar und funktionieren mit jedem Provider.

Easy Calling

Das kompakte Contact Center – nativ in Microsoft Teams

Hauptfunktionen

- ✓ Echtzeit-Dashboard: wartende, laufende und verpasste Anrufe auf einen Blick (Realtime)
- ✓ Queue Verwaltung: Standort oder Queue übergreifend
- ✓ Rückruf, Weiterleitung, Notizen direkt aus der Anrufliste, Transfer & Consult Transfer mit wenigen Klicks
- ✓ Outbound Calling mit Wahl der Rückrufnummer
- ✓ Reporting: Gesprächsdauer, Anrufe pro Stunde und Anrufergebnisse filterbar oder exportierbar als CSV
- ✓ Call-Nachbearbeitung via Planner, Mail/Chat, To-do
- ✓ Manager Rolle für die Verwaltung der AA/CQs
- ✓ Anrufer-Erkennung über verschiedene Quellen möglich
- ✓ und vieles [mehr](#)



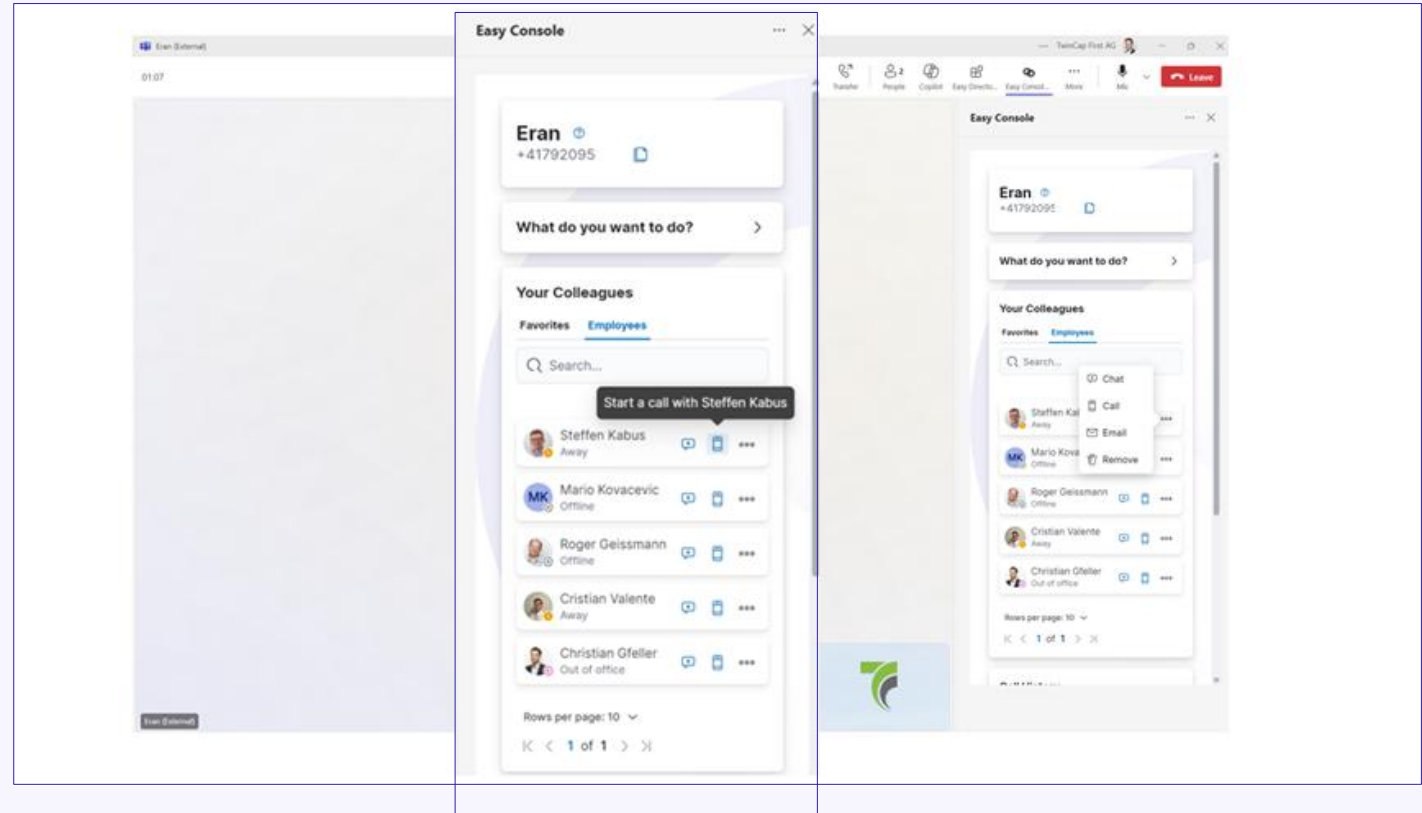
Nutzen: Professioneller Kundenservice ohne zusätzliche Plattform – direkt in der gewohnten Teams-Oberfläche oder im Browser/Mobile.

Easy Console

Anrufe schneller annehmen, verwalten und dokumentieren

Hauptfunktionen

- ✓ Verfügbarkeit der Kolleginnen und Kollegen in eigenen Ansichten
- ✓ Anrufliste, Notizen und Aufgaben direkt am Anruf erfassen
- ✓ One-Klick-Aktionen: Anruf, Chat, E-Mail, Weiterleitung oder Transfer während Anruf
- ✓ Kontakte speichern und Benachrichtigungen per E-Mail versenden während Anruf



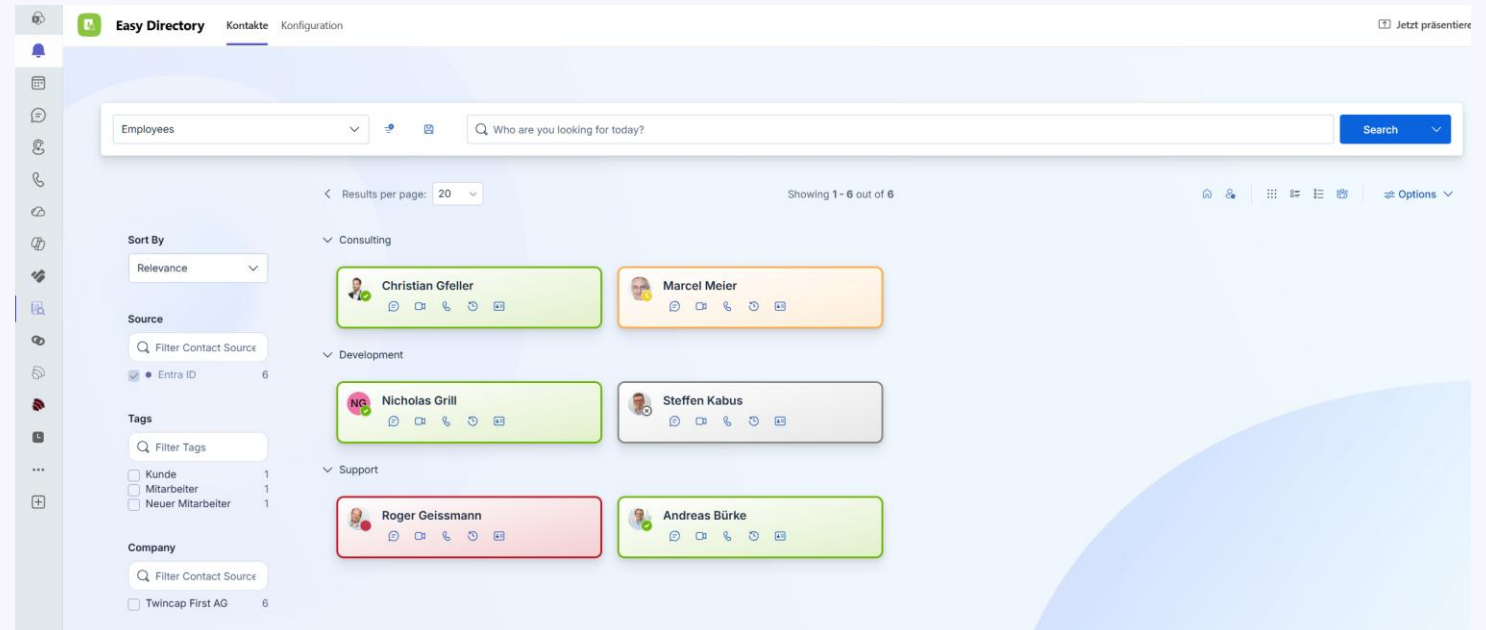
Nutzen: Alle Steuerungsmöglichkeiten in einer Oberfläche – weniger Klicks, weniger Ablenkung pro Anruf.

Easy Directory

Das zentrale Kontaktbuch für Microsoft Teams

Hauptfunktionen

- ✓ Kontakte aus Outlook, Shared Mailboxen und Microsoft Entra ID an einem Ort suchen/filtern/gruppieren
- ✓ Anbindung von Kontakten aus Drittsystemen wie CRM und ERP sind möglich
- ✓ Presence der Kolleginnen und Kollegen in Echtzeit im Blick
- ✓ Tags und benutzerdefinierte Ansichten für eigene Ordnung
- ✓ Suche über alle Quellen, Anruf oder Chat direkt aus dem Kontakt
- ✓ Bulk Tagging und Bulk Offline Sync nach Outlook Kontakte



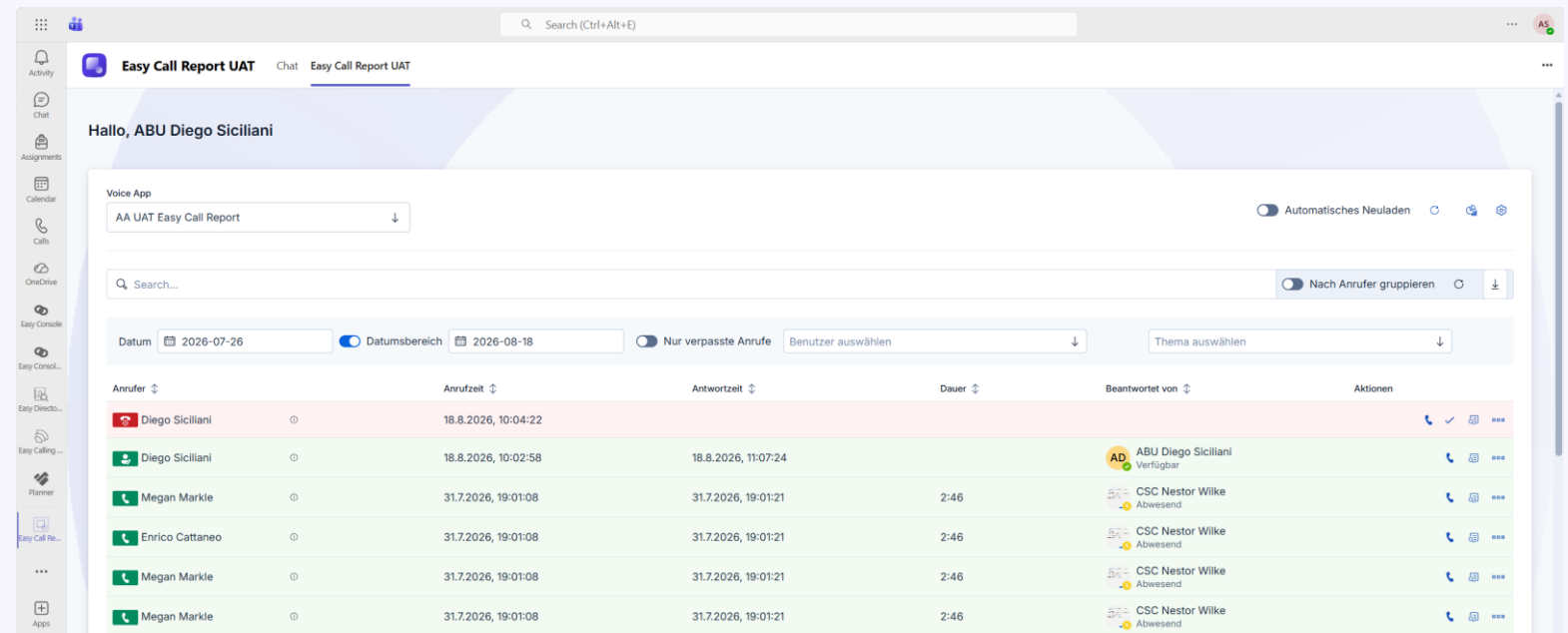
Nutzen: Schluss mit verstreuten Kontaktlisten – ein durchsuchbares Verzeichnis für das ganze Unternehmen.

Easy Call Report

Verpasste Anrufe aus Teams Call Queues sichtbar machen

Hauptfunktionen

- ✓ Meldung jedes verpassten Anrufs als Adaptive Card im Teams-Kanal
- ✓ Beliebig viele Warteschlangen überwachen, je Kanal oder gebündelt (mit entsprechender Lizenz)
- ✓ Quick Actions: Rückruf, E-Mail, Website öffnen oder Übergabe ins CRM
- ✓ Anrufliste als Tab im Kanal – nachvollziehbar für das ganze Team
- ✓ Namensauflösung über Search.ch oder Entra ID



Easy Call Report UAT Chat Easy Call Report UAT

Hallo, ABU Diego Siciliani

Voice App: AA UAT Easy Call Report

Suche...

Datum: 2026-07-26 | Datumsbereich: 2026-08-18 | Nur verpasste Anrufe | Benutzer auswählen | Thema auswählen

Anrufer	Anrufzeit	Antwortzeit	Dauer	Beantwortet von	Aktionen
Diego Siciliani	18.8.2026, 10:04:22				
Diego Siciliani	18.8.2026, 10:02:58	18.8.2026, 11:07:24		ABU Diego Siciliani Verfügbar	
Megan Markle	31.7.2026, 19:01:08	31.7.2026, 19:01:21	2:46	CSC Nestor Wilke Abwesend	
Enrico Cattaneo	31.7.2026, 19:01:08	31.7.2026, 19:01:21	2:46	CSC Nestor Wilke Abwesend	
Megan Markle	31.7.2026, 19:01:08	31.7.2026, 19:01:21	2:46	CSC Nestor Wilke Abwesend	
Megan Markle	31.7.2026, 19:01:08	31.7.2026, 19:01:21	2:46	CSC Nestor Wilke Abwesend	

Nutzen: Kein verpasster Anruf bleibt unbemerkt – die fehlende Teams-Funktion wird kostengünstig ergänzt.

Fragen?

Wir sind gerne für Sie da – technisch wie kommerziell

Technische Fragen

Support und Betrieb

support@twincapfirst.ch

+41 44 666 50 50

Kommerzielle Fragen

Angebote und Lizenzen

info@twincapfirst.ch

+41 44 666 50 50

Produkte im Detail

Funktionen, Preise, Doku

www.twincapfirst.ch/produkte

TwinCap First AG | Telefon +41 44 666 50 50 | support@twincapfirst.ch | info@twincapfirst.ch | www.twincapfirst.ch/produkte

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.