

Medienmitteilung

Zürich, 1. Juli 2015

Einfache Vermittlung von multimedialen Konversationen für den Lync / Skype for Business Client

Die schweizerische Software Firma Luware entwickelt eine Vermittlungsapplikation für Skype for Business/ Lync und stellt diese in einer **kostenlosen Vollversion zur Verfügung. Dank dieser Entwicklung können künftig multimediale Konversationen einfach zu einem anderen Kontakt oder Service transferiert werden.**

Bei einer Kontaktaufnahme durch einen Kunden ist eine schnelle und effiziente Behandlung seines Anliegens entscheidend und wirkt sich auf die Zufriedenheit und den weiteren Verlauf der Kundenbeziehung aus. Gleichzeitig ist es wichtig, dass der Vermittlungsplatz eine benutzerfreundliche und intuitive Software bietet. Die nun offiziell gelaunchte Version von SwitchBoard nimmt diese Anforderungen auf und bietet eine einfachere und produktivere Bedienung von eingehenden Anrufen.

SwitchBoard ist vollständig in das Nutzerinterface von Lync oder Skype for Business integriert und bietet weitere Funktionalitäten wie Blind- sowie Konsultativertransfer mit nur einem Klick, Kalenderintegration, Chat-Rückfrage vor der Weiterleitung und Emailvorlagen für Rückrufanforderungen.

„SwitchBoard ist mittels eines Kunden-Testprogramms entwickelt worden“, so Michael Jakob, CTO der Luware AG. „Dank des Live-Einsatzes vor Ort und direktem Kunden-Feedback, wurde das Maximum an Benutzerfreundlichkeit und Handhabung für das erste offizielle Release entwickelt.“

SwitchBoard ist eine stand alone Silverlight Applikation und bedarf keiner Integration in eine bestehende Contact Center Umgebung. Für Mitarbeiter, die einer Vermittlertätigkeit nachgehen (z.B. Hauptnummernbetreuung), bietet sie eine perfekte Unterstützung zum erleichterten Anruf-Transfer. Die von Luware programmierte Anwendung wird über Windows Azure bereitgestellt und läuft lokal auf dem Rechner des Benutzers. Durch diese Bereitstellung ist die Applikation jederzeit hochverfügbar und georedundant.

SwitchBoard ist ab sofort in einer kostenlosen Version für alle Nutzer von Skype for Business, Lync 2013 / 2010 verfügbar. Diese Version bietet den vollen Funktionsumfang. Updates und Bugfixes stehen automatisch zur Verfügung. In künftigen Subskriptions-Modellen kann die Deaktivierung des Webanners sowie der Email Support dazugekauft werden.

Hier geht's zur Free Version: <http://luware.net/get-switchboard/>

SwitchBoard Free Version wird im laufenden Monat um zwei Subskriptions-Modelle ohne Werbebanner und mit Supportleistung ergänzt.

Wir sind Luware – Swiss and Simple

Luware ist führender Anbieter für kundenspezifische Service Plattformen auf der Basis von Microsoft Unified Communications (UC) Technologien. Das Portfolio umfasst Lösungen im Bereich Contact Center, Team-ACD oder Einzelarbeitsplätze für die Kanäle Chat, Voice, Video, Mail, Social Media und Co-Browsing. Die Verwendung von neusten Technologien wie WebRTC und das Anbieten von Erweiterungen wie Recording für die Plattformen Skype for Business und Lync runden das Angebot ab. Unsere Erfahrungen und Expertisen umfassen Geschäftsprozesse im Kundendienst, Microsoft UC Technologie, Produktentwicklung, Projektmanagement und Software Engineering.

Für weitere Informationen, Bilder und mehr über Luware: www.luware.com/press

Ansprechpartner

Luware AG
Katharina Jacobi Lenz
Hardturmstrasse 127
8005 Zürich
Tel: +41 58 404 2820
[kjacob@luware.com](mailto:kjacobi@luware.com)