

Case Study: Standardisierte Anrufverteilung und konsistente Anruferfahrung mit Microsoft Teams Phone

Ausgangssituation

In vielen Microsoft Teams Phone-Umgebungen werden Anrufe historisch über sogenannte **Call Groups** organisiert.

Typische Herausforderungen dabei:

- Sehr eingeschränkte Administrationsmöglichkeiten durch die IT
- Fehlende Warteschleifen-Funktionalität
- Keine Priorisierung oder intelligente Anrufverteilung
- Unterschiedliches Anruf-Erlebnis je nach Standort oder Team
- Begrenzte Skalierbarkeit

Call Groups eignen sich für kleine, informelle Szenarien – sind jedoch ungeeignet, wenn unternehmensweit einheitlich strukturierte Call Flows erforderlich sind. Insbesondere wenn Kunden direkt in verschiedenen Abteilungen anrufen, ist die richtige Voice-Architektur entscheidend, um eine konsistente Customer Experience sicherzustellen.

Lösung

Es erfolgt eine strukturierte Migration von bestehenden **Call Groups** auf Microsoft Teams **Call Queues**.

Analyse & Zielbild

- Identifikation bestehender Call Groups
- Definition einer standardisierten Call Queue-Struktur und -Konfiguration
- Einheitliche Naming Convention
- Zentrale Konfiguration von Wartemusik, Ansagen und Routing-Logik

Vorteile von Call Queues gegenüber Call Groups

- ✓ Warteschleifen mit definierter Reihenfolge
- ✓ Zentrale Steuerung von Anrufverteilung
- ✓ Reporting & Monitoring
- ✓ Integration mit Auto Attendants

Automatisierte Migration

Zur Minimierung manueller Aufwände werden PowerShell-Skripte für die Migration eingesetzt.

1. PowerShell: Export aller bestehenden Call Groups in eine Excel-Tabelle
2. Ggf. manuelles Überarbeiten der Liste
3. Definition der Zielkonfiguration aller Call Queues
4. PowerShell: Automatisierte Anlage aller in der Excel-Datei definierten Call Queues mit der gewünschten Zielkonfiguration
5. PowerShell: Automatisiertes Hinzufügen der User Accounts zu den zugeordneten Call Queues sowie Löschung der noch existenten Call Groups. In diesem Schritt können zudem Anrufeinstellungen auf User-Ebene gesetzt werden – z.B. Anrufweiterleitung oder Voicemail.
6. Zentrale Deaktivierung von Weiterleitungen auf Call Groups per Calling Policy

```
$callQueue = New-CsCallQueue -Name $callQueueName `
-DistributionLists @($group.Id) `
-RoutingMethod Attendant `
-AgentAlertTime 60 `
-PresenceBasedRouting $false `
-WelcomeTextToSpeechPrompt "Guten Tag, ein Mitarbeiter wird Ihren Anruf gleich annehmen." `
-AllowOptOut $true `
-LanguageId "de-DE" `
-UseDefaultMusicOnHold $true `
-IsCallbackEnabled $false `
-NoAgentAction Forward `
-NoAgentActionTarget $noAnswerTarget `
-NoAgentRedirectVoiceAppTextToSpeechPrompt "Leider ist momentan niemand erreichbar. Sie werden an den Empfang weitergeleitet." `
-TimeoutAction Forward `
-TimeoutThreshold 75 `
-TimeoutActionTarget $noAnswerTarget `
-TimeoutActionCallPriority 3 `
-TimeoutRedirectVoiceAppTextToSpeechPrompt "Leider ist momentan niemand erreichbar. Sie werden an den Empfang weitergeleitet." `
-ServiceLevelThresholdResponseTimeInSeconds 600
```

Abbildung 1: Beispielhafte Zielkonfiguration von Call Queues in PowerShell

Ergebnis

- ✓ Einheitliche Anruferfahrung firmenweit
- ✓ Professionelle Warteschleifen-Struktur
- ✓ Zentrale Verwaltung statt dezentraler Call Groups
- ✓ Reduzierter Administrationsaufwand
- ✓ Skalierbare Voice-Architektur für zukünftiges Wachstum

Interessiert an einer optimalen Anruferfahrung für Ihr Unternehmen?

Kontaktieren Sie mich unter info@dc3consulting.de oder vereinbaren Sie direkt ein [unverbindliches Beratungsgespräch](#).