Microsoft Teams Phone Agent

KI-Voice Agent

für my.bizcloud.phone

Verfügbar
seit
30.09.26

Microsoft Teams Phone Agent

Ihr KI-Rezeptionist – rund um die Uhr im Einsatz

Gilbert Schatzl | Sales | Consulting

Vier Punkte in zehn Minuten

Von der Entwicklung der Sprach-KI bis zum Kostenbeispiel

1. **KI in der Sprach-Telefonie** — Von starren Sprachmenüs zu echten Gesprächen
2. **Teams Phone Agent** — Funktionen, Nutzen und Use Cases
3. **Einrichtung & Integration** — No-Code, Low-Code und Pro-Code
4. **Kosten & ROI** — Copilot Credits mit Rechenbeispiel

KI in der Sprach-Telefonie

FRÜHER: IVR & Tastenmenüs

- Feste Entscheidungsbäume
- Begrenzte Erkennung
- Unflexible Weiterleitung

HEUTE: Speech-to-Speech

- Natürliche Dialoge
- Wissensgestützte Antworten
- Kontext beim Transfer

NÄCHSTER SCHRITT: Full Duplex

- Zuhören und sprechen *parallel*
- Weniger Verzögerung
- Natürlichere Gespräche

Telefonie wird vom Menü zur dialogfähigen Arbeitsoberfläche.

Was ist Teams Phone Agent?

Ein KI-Rezeptionist direkt vor Auto Attendant und Call Queue

Fragen beantworten

Antwortet auf Basis konfigurierter FAQ-Dateien und URLs.

Termine verwalten

Buchen, verschieben, stornieren oder prüfen.

Intelligent weiterleiten

Übergabe an Person oder Abteilung mit KI-Notizen.

Immer erreichbar

Natürliche Gespräche in 60+ Sprachen, auch außerhalb der Öffnungszeiten.

Telefonie wird vom Menü zur dialogfähigen Arbeitsoberfläche.

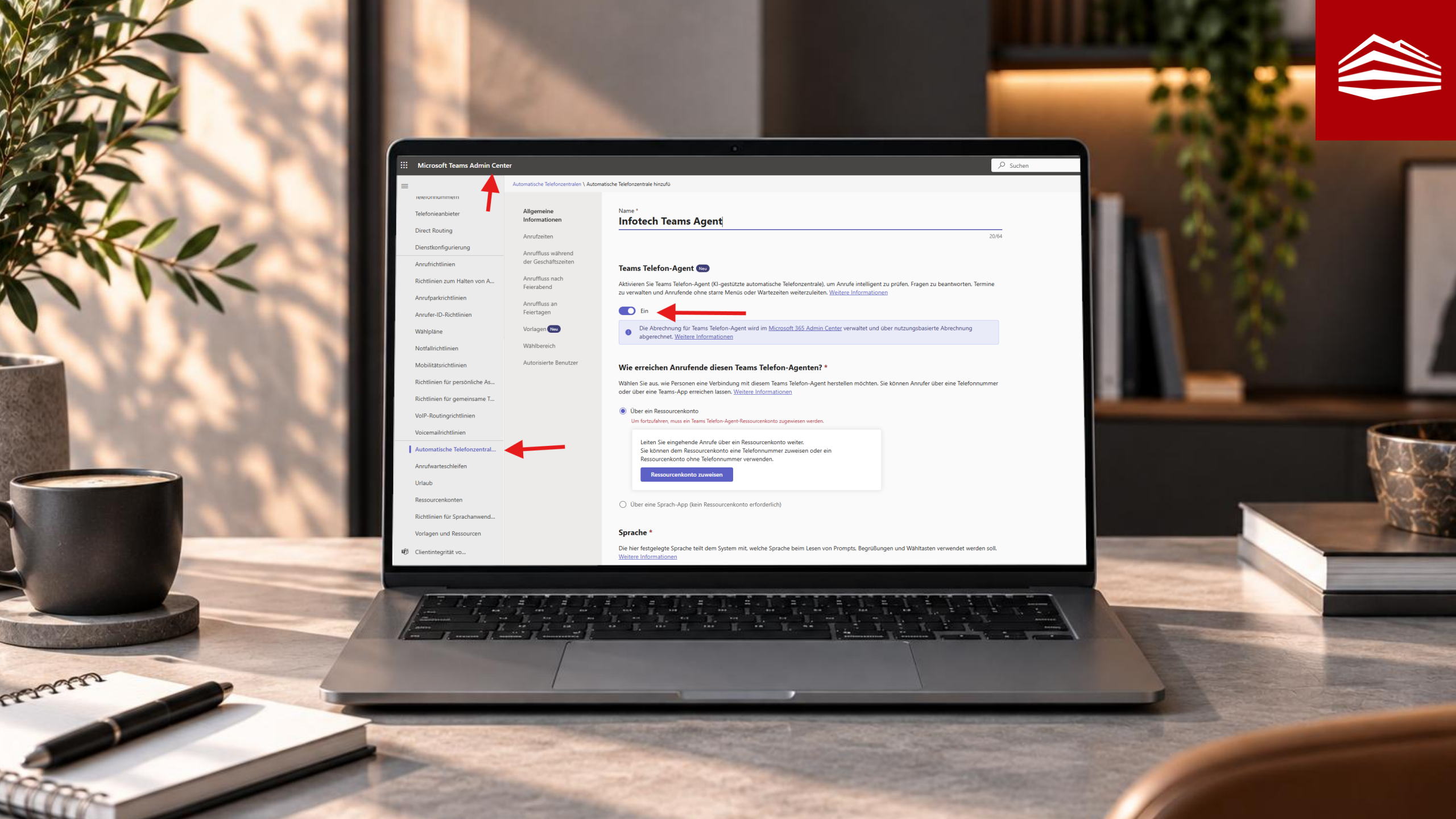
Drei Wege, abhängig von Komplexität und Individualisierung

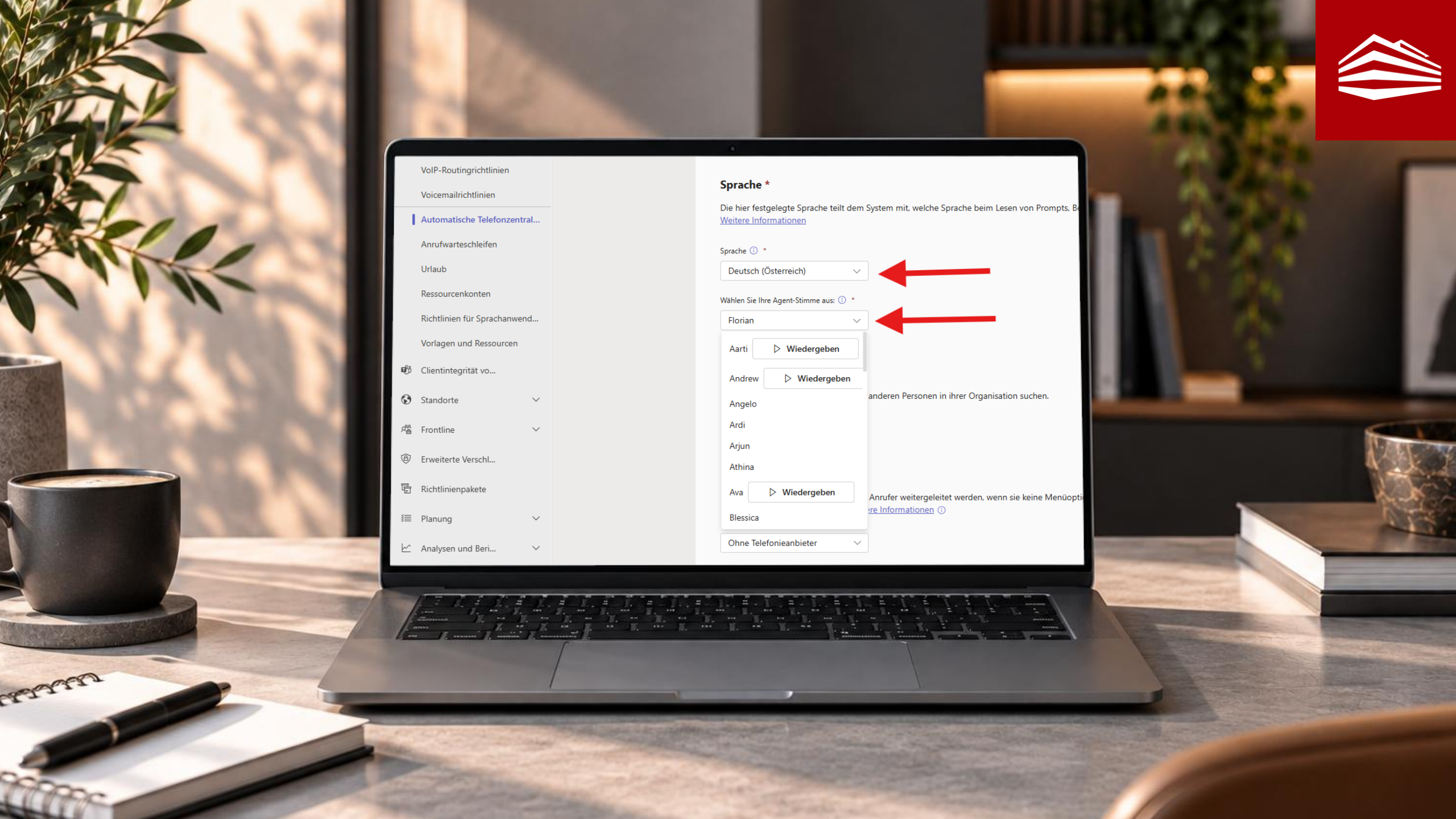
NO-CODE
Teams Admin Center

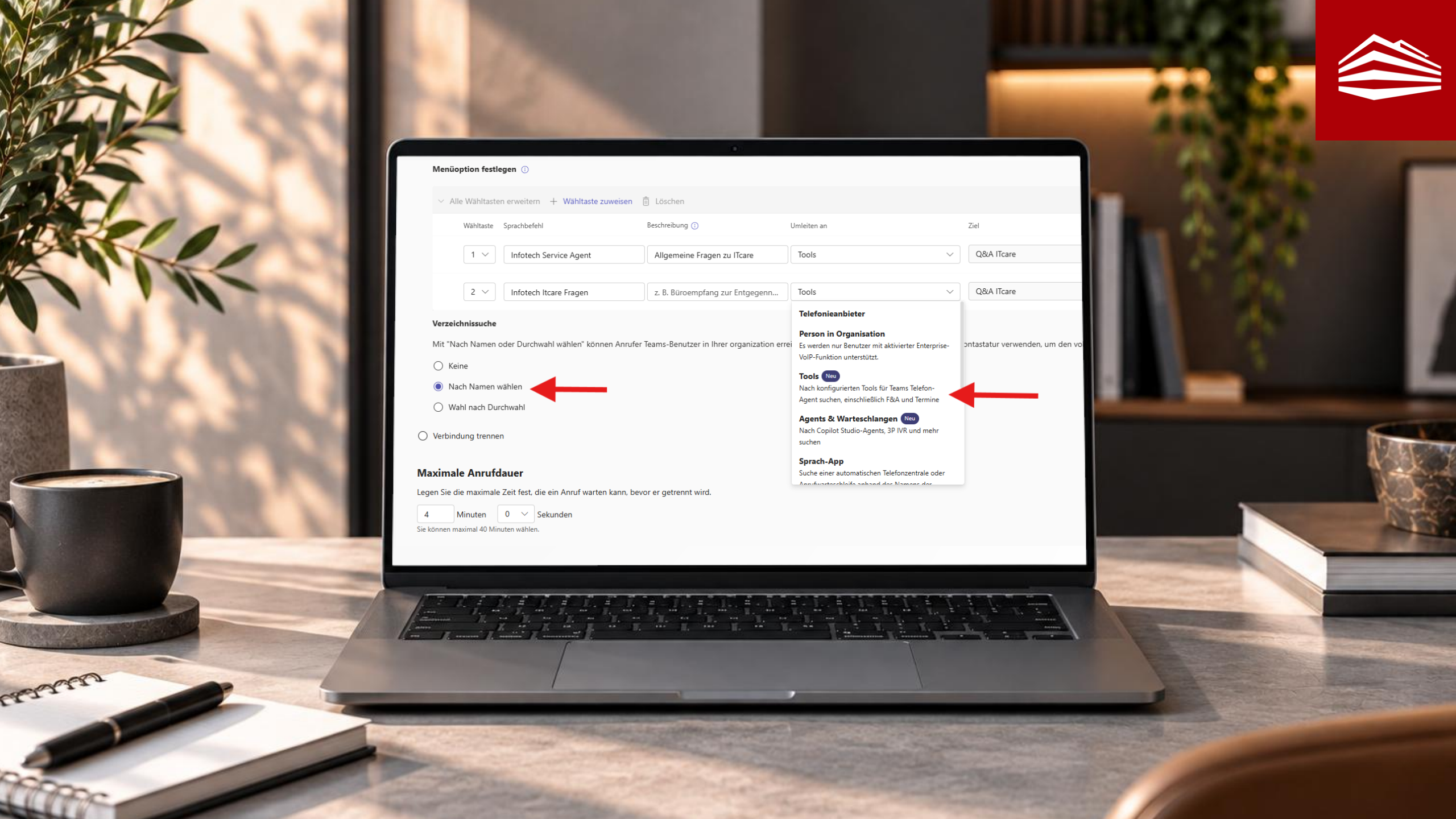
- Fragen & Antworten
- Dateien und URLs
- Bookings-Link
- Schneller Pilot

Ideal für Standardfälle

Telefonie wird vom Menü zur dialogfähigen Arbeitsoberfläche.


Microsoft Teams Admin Center
Suchen
Automatische Telefonzentralen \ Automatische Telefonzentrale hinzufü
Telefonieanbieter
Direct Routing
Dienstkonfigurierung
Anrufrichtlinien
Richtlinien zum Halten von A...
Anrufparkrichtlinien
Anrufer-ID-Richtlinien
Wählpläne
Notfallrichtlinien
Mobilitätsrichtlinien
Richtlinien für persönliche As...
Richtlinien für gemeinsame T...
VoIP-Routingrichtlinien
Voicemailrichtlinien
Automatische Telefonzentral...
Anrufwarteschleifen
Urlaub
Ressourcenkonten
Richtlinien für Sprachanwend...
Vorlagen und Ressourcen
Clientintegrität vo...
Allgemeine Informationen
Anrufzeiten
Anruffluss während der Geschäftszeiten
Anruffluss nach Feierabend
Anruffluss an Feiertagen
Vorlagen Neu
Wählbereich
Autorisierte Benutzer
Name *
Infotech Teams Agent
20/64
Teams Telefon-Agent Neu
Aktivieren Sie Teams Telefon-Agent (KI-gestützte automatische Telefonzentrale), um Anrufe intelligent zu prüfen, Fragen zu beantworten, Termine zu verwalten und Anrufende ohne starre Menüs oder Wartezeiten weiterzuleiten. Weitere Informationen
Ein
Die Abrechnung für Teams Telefon-Agent wird im Microsoft 365 Admin Center verwaltet und über nutzungsbasierte Abrechnung abgerechnet. Weitere Informationen
Wie erreichen Anrufende diesen Teams Telefon-Agenten? *
Wählen Sie aus, wie Personen eine Verbindung mit diesem Teams Telefon-Agent herstellen möchten. Sie können Anrufer über eine Telefonnummer oder über eine Teams-App erreichen lassen. Weitere Informationen
Über ein Ressourcenkonto
Um fortzufahren, muss ein Teams Telefon-Agent-Ressourcenkonto zugewiesen werden.
Leiten Sie eingehende Anrufe über ein Ressourcenkonto weiter.
Sie können dem Ressourcenkonto eine Telefonnummer zuweisen oder ein Ressourcenkonto ohne Telefonnummer verwenden.
Ressourcenkonto zuweisen
Über eine Sprach-App (kein Ressourcenkonto erforderlich)
Sprache *
Die hier festgelegte Sprache teilt dem System mit, welche Sprache beim Lesen von Prompts, Begrüßungen und Wähltasten verwendet werden soll.
Weitere Informationen


VoIP-Routingrichtlinien
Voicemailrichtlinien
Automatische Telefonzentral...
Anrufwarteschleifen
Urlaub
Ressourcenkonten
Richtlinien für Sprachanwend...
Vorlagen und Ressourcen
Clientintegrität vo...
Standorte
Frontline
Erweiterte Verschl...
Richtlinienpakete
Planung
Analysen und Beri...
Sprache *
Die hier festgelegte Sprache teilt dem System mit, welche Sprache beim Lesen von Prompts, B
Weitere Informationen
Sprache *
Deutsch (Österreich)
Wählen Sie Ihre Agent-Stimme aus: *
Florian
Aarti
Wiedergeben
Andrew
Wiedergeben
Angelo
Ardi
Arjun
Athina
Ava
Wiedergeben
Blessica
anderen Personen in ihrer Organisation suchen.
Anrufer weitergeleitet werden, wenn sie keine Menüopti
re Informationen
Ohne Telefonieanbieter


Menüoption festlegen
Alle Wähltasten erweitern
Wähltaste zuweisen
Löschen
Wähltaste
Sprachbefehl
Beschreibung
Umleiten an
Ziel
1
Infotech Service Agent
Allgemeine Fragen zu ITcare
Tools
Q&A ITcare
2
Infotech Itcare Fragen
z. B. Büroempfang zur Entgegenn...
Tools
Q&A ITcare
Telefonieanbieter
Person in Organisation
Es werden nur Benutzer mit aktivierter Enterprise-VoIP-Funktion unterstützt.
Tools
Neu
Nach konfigurierten Tools für Teams Telefon-Agent suchen, einschließlich F&A und Termine
Agents & Warteschlangen
Neu
Nach Copilot Studio-Agents, 3P IVR und mehr suchen
Sprach-App
Verzeichnissuche
Keine
Nach Namen wählen
Wahl nach Durchwahl
Verbindung trennen
Maximale Anrufdauer
Legen Sie die maximale Zeit fest, die ein Anruf warten kann, bevor er getrennt wird.
4
Minuten
0
Sekunden
Sie können maximal 40 Minuten wählen.

Drei Wege, abhängig von Komplexität und Individualisierung

NO-CODE
Teams Admin Center

- Fragen & Antworten
- Dateien und URLs
- Bookings-Link
- Schneller Pilot

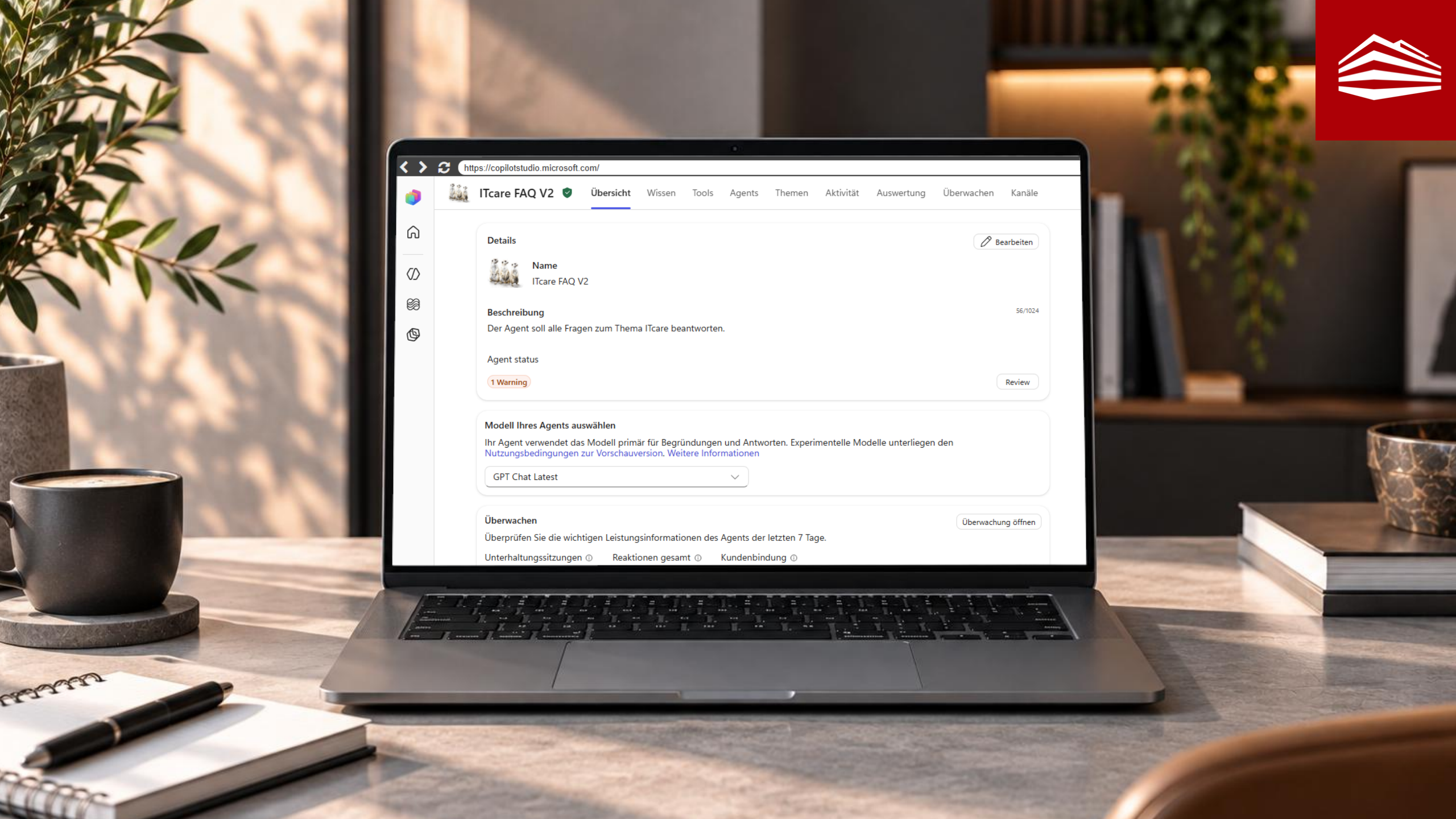
Ideal für Standardfälle

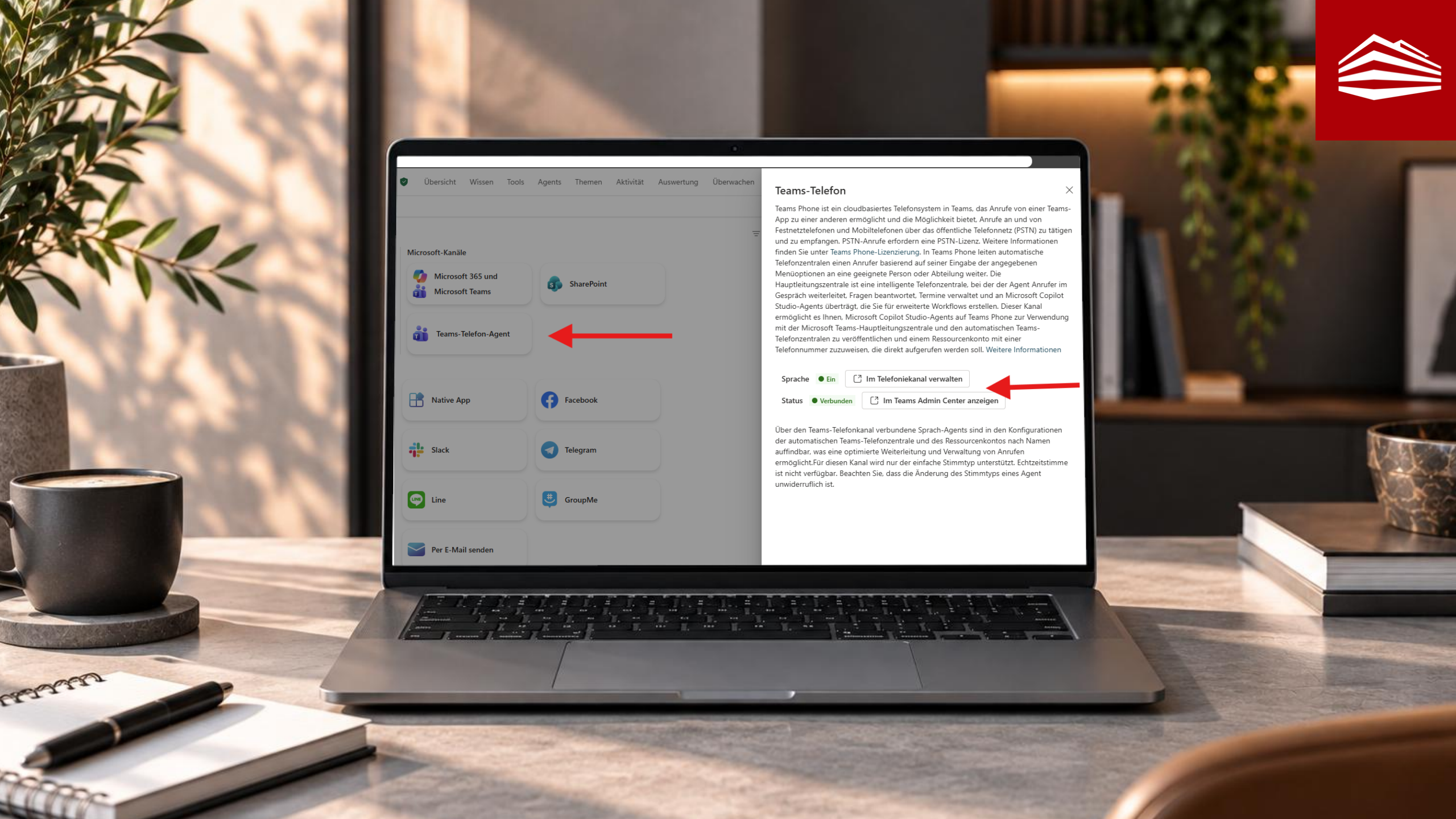
LOW-CODE
Copilot Studio

- Eigene Logik
- Spezialisierte Workflows
- Übergabe zwischen Agents

Ideal für Fachprozesse

Telefonie wird vom Menü zur dialogfähigen Arbeitsoberfläche.


https://copilotstudio.microsoft.com/
ITcare FAQ V2
Übersicht
Wissen
Tools
Agents
Themen
Aktivität
Auswertung
Überwachen
Kanäle
Details
Bearbeiten
Name
ITcare FAQ V2
Beschreibung
56/1024
Der Agent soll alle Fragen zum Thema ITcare beantworten.
Agent status
1 Warning
Review
Modell Ihres Agents auswählen
Ihr Agent verwendet das Modell primär für Begründungen und Antworten. Experimentelle Modelle unterliegen den Nutzungsbedingungen zur Vorschauversion. Weitere Informationen
GPT Chat Latest
Überwachen
Überwachung öffnen
Überprüfen Sie die wichtigen Leistungsinformationen des Agents der letzten 7 Tage.
Unterhaltungssitzungen
Reaktionen gesamt
Kundenbindung


Übersicht
Wissen
Tools
Agents
Themen
Aktivität
Auswertung
Überwachen
Microsoft-Kanäle
Microsoft 365 und Microsoft Teams
SharePoint
Teams-Telefon-Agent
Native App
Facebook
Slack
Telegram
Line
GroupMe
Per E-Mail senden
Teams-Telefon
Teams Phone ist ein cloudbasiertes Telefonsystem in Teams, das Anrufe von einer Teams-App zu einer anderen ermöglicht und die Möglichkeit bietet, Anrufe an und von Festnetztelefonen und Mobiltelefonen über das öffentliche Telefonnetz (PSTN) zu tätigen und zu empfangen. PSTN-Anrufe erfordern eine PSTN-Lizenz. Weitere Informationen finden Sie unter Teams Phone-Lizenzierung. In Teams Phone leiten automatische Telefonzentralen einen Anrufer basierend auf seiner Eingabe der angegebenen Menüoptionen an eine geeignete Person oder Abteilung weiter. Die Hauptleitungszentrale ist eine intelligente Telefonzentrale, bei der der Agent Anrufer im Gespräch weiterleitet, Fragen beantwortet, Termine verwaltet und an Microsoft Copilot Studio-Agents überträgt, die Sie für erweiterte Workflows erstellen. Dieser Kanal ermöglicht es Ihnen, Microsoft Copilot Studio-Agents auf Teams Phone zur Verwendung mit der Microsoft Teams-Hauptleitungszentrale und den automatischen Teams-Telefonzentralen zu veröffentlichen und einem Ressourcenkonto mit einer Telefonnummer zuzuweisen, die direkt aufgerufen werden soll. Weitere Informationen
Sprache
Ein
Im Telefoniekanal verwalten
Status
Verbunden
Im Teams Admin Center anzeigen
Über den Teams-Telefonkanal verbundene Sprach-Agents sind in den Konfigurationen der automatischen Teams-Telefonzentrale und des Ressourcenkontos nach Namen auffindbar, was eine optimierte Weiterleitung und Verwaltung von Anrufen ermöglicht.Für diesen Kanal wird nur der einfache Stimmtyp unterstützt. Echtzeitstimme ist nicht verfügbar. Beachten Sie, dass die Änderung des Stimmtyps eines Agent unwiderruflich ist.

Drei Wege, abhängig von Komplexität und Individualisierung

NO-CODE
Teams Admin Center

- Fragen & Antworten
- Dateien und URLs
- Bookings-Link
- Schneller Pilot

Ideal für Standardfälle

LOW-CODE
Copilot Studio

- Eigene Logik
- Spezialisierte Workflows
- Übergabe zwischen Agents

Ideal für Fachprozesse

PRO-CODE
Azure / Foundry / Unify

- Maximale Flexibilität
- Drittanbieter-IVR
- Eigene Voice Agents
- Skalierbare Integration

Ideal für komplexe Szenarien

Telefonie wird vom Menü zur dialogfähigen Arbeitsoberfläche.

Usage-based Billing mit Copilot Credits

Wie wird abgerechnet?

- Verbrauch abhängig von Dauer und Funktionen
- Abrechnung über Copilot Credits
- Teams Phone, Ressourcenkonto erforderlich
- Ausgabenlimit zentral im M365 Admin Center einstellen!

Leichter Anruf

ca. 1 Minute
5–15 Credits

Mittlerer Anruf

1–2 Minuten
15–40 Credits

Komplexer Anruf

über 2 Minuten
40+ Credits

Kostenbeispiel – praxisnah

Illustrative Rechnung für 1.000 Anrufe pro Monat

ANNAHME

1.000 Anrufe / Monat
Ø 2 Minuten
Ø 25 Credits

~ 25.000 Copilot Credits

RECHNUNG

25.000 x 0,01 USD / Credit

= ca. 250 USD / Monat

EINORDNUNG

≈ 0,25 USD pro Anruf

zzgl. Teams Phone und ggf. weitere Komponenten

*Microsoft Pay-as-you-go Listenpreis

Klein starten. Nutzen messen. Gezielt erweitern.

Teams Phone Agent als Teil Ihrer Teams-Telefonie

1. Pilot

Eine Servicenummer, klare FAQs, definierte Übergabe.

2. Messen

Anrufgründe, Transfers und Verbrauch beobachten.

3. Erweitern

Bookings, Copilot Studio und Fachprozesse ergänzen.

Mehr Service. Weniger Routine. Bessere Erreichbarkeit.

ABSCHLUSSFRAGE

Wie lange können Sie es sich noch leisten, dass Kunden warten, wiederholen oder auflegen?

Was kostet Sie heute mehr: die KI – oder der nächste verpasste Anruf?

A **Warten**

Kunden hängen in Warteschleifen oder erreichen niemanden

B **Wiederholen**

Kunden und Mitarbeitende erklären dasselbe Anliegen mehrfach

C **Auflegen**

Der Anruf endet, bevor Ihr Unternehmen helfen oder verkaufen kann

Nicht jeder verpasste Anruf kommt zurück. Ihre Entscheidung: weiter warten – oder jetzt starten.

Teams Phone Agent: erreichbar sein, wenn der Kunde anruft

Cloud Telefonie von INFOTECH

[IT & Communication]





Markus Hammerer
Network Infrastructure Service



my.biz cloud.phone

KI - Voice Agent

NEU

- Anrufe werden intelligent erkannt, verarbeitet und an die passende Ansprechpartner weitergeleitet
- Automatische Terminisierung bei O365 Kalender
- Unterschiedliche Öffnungszeiten
- Verschiedene Terminisierungen
- API Ansteuerungen



KI - Voice Agent

- Die KI hat bei uns eine interne DW von der Kundeninstanz, daher keine Umleitungskosten
- Ruf wird von der DW intern zur KI geleitet (interner Trunk) daher auch keine Doppelbelegung bei den Sprachkanälen


my.biz cloud.phone
LIVE
VORFÜHRUNG