



# LyncWizard v3.0

by E-Tel-IT GmbH



## Anrufer Erkennung

Die Anrufer Erkennung zeigt Ihnen Name und Adresse eines eingehenden Anrufes, auch wenn diese nicht in Ihrem Adressbuch gespeichert sind.

## Zweitanruf verwalten

Leiten Sie einen Zweitanruf auf Ihre VoiceMail oder ein anderes Ziel um, oder signalisieren Sie das Besetztzeichen (busy-on-busy und forward-on-busy).

## Hotkey Dialer

Können Sie eine Rufnummer markieren, können Sie diese auch direkt anrufen und zuvor noch den Name und Adresse anzeigen lassen.

## Aktion bei eingehendem Anruf

Koppeln Sie Lync mit Ihrem CRM oder Ticketing-System. Bei einem eingehenden Anruf wird sofort eine Applikation oder eine URL aufgerufen und Sie erhalten alle wichtigen Informationen noch bevor Sie den Anruf entgegen genommen haben.

## Präsenzbasiertes Routing

Leiten Sie eingehende Anrufe abhängig vom Präsenzstatus und der Anruferkennung weiter oder signalisieren Sie das Besetztzeichen.