

Kontrollpanelen i GoToWebinar



Öppna/stäng kontrollpanelen

Din mikrofon är avstängd

Ställ frågor

MiWebinar



Jonas Carlson

Marknadschef



 MiWebinar

 Mitel

- Inledning
- Nyheterna i senaste versionen av MX-ONE
- Kontaktcentret i molnet
- Avslutning



Lars Berggren Säljstöd



Nyheter i senaste version av MX-ONE

- Flexiblare licensering
- Nya tjänster för slutanvändarna
- Publika molntjänster som tex MS Azure
- Integrationer med Microsoft Teams



Förenklad licensering i MX-ONE 7.x

Användarbaserad licensmodell

- MX USER
- Enkel övergång från TDM till SIP (ingen migreringslicens behövs)
- Upp till 4 SIP-enheter ingår (Additional device)

MX-ONE User License ordered

Remark	Product No	Designation	Q
	86L00123AAA-A	MX User	1

Supported extension types present in the license file

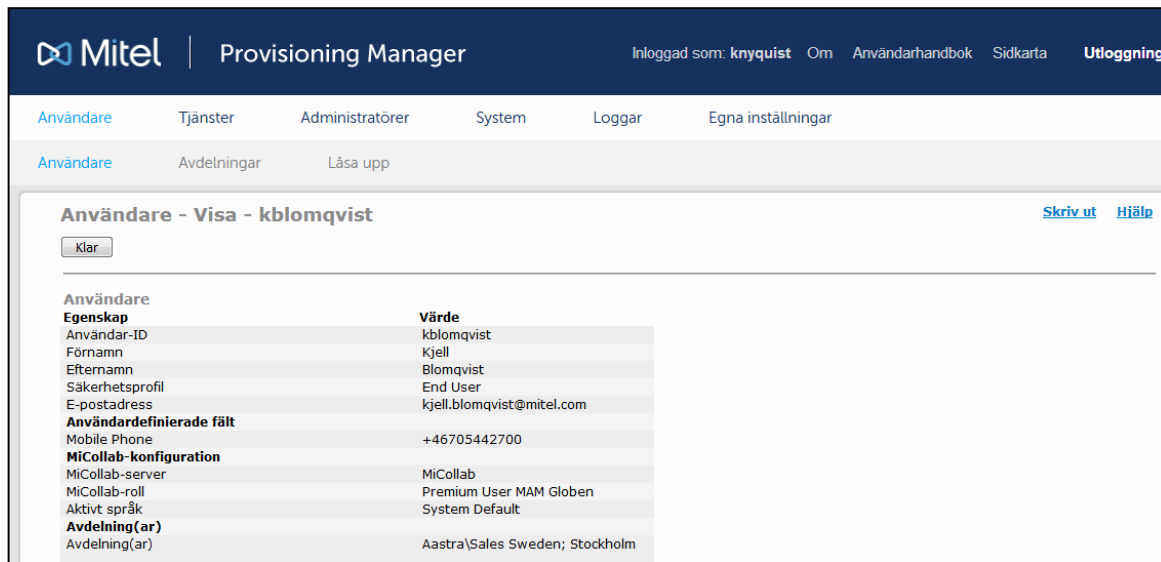
Remark	Product No	Designation	Q
a	86L00104AAA-A	MX - SIP extension	1
a, b	86L00121AAA-A	MX – IP/H.323 Extension	1
a	86L00136AAA-A	MX – Mobile extension	1
a	86L00131AAA-A	MX – Cordless extension	1
a	86L00128AAA-A	MX – Analog extension	1
a	86L00133AAA-A	MX – Digital extension	1



Provision Manager

Provision Manager för administratören och slutanvändaren (WCAG 2.0)

- Webbaserat verktyg för administration av MX-ONE och applikationer



The screenshot displays the Mitel Provisioning Manager interface. The top navigation bar includes the Mitel logo, the title 'Provisioning Manager', and user information: 'Inloggad som: knyquist'. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Användare', 'Tjänster', 'Administratörer', 'System', 'Loggar', and 'Egna inställningar'. The main content area shows the 'Användare - Visa - kblomqvist' page, which includes a 'Klar' button and a table of user properties.

Egenskap	Värde
Användar-ID	kblomqvist
Förnamn	Kjell
Efternamn	Blomqvist
Säkerhetsprofil	End User
E-postadress	kjell.blomqvist@mitel.com
Användardefinierade fält	
Mobile Phone	+46705442700
MiCollab-konfiguration	
MiCollab-server	MiCollab
MiCollab-roll	Premium User MAM Globen
Aktivt språk	System Default
Avdelning(ar)	
Avdelning(ar)	Aastra\Sales Sweden; Stockholm



Nu även på svenska



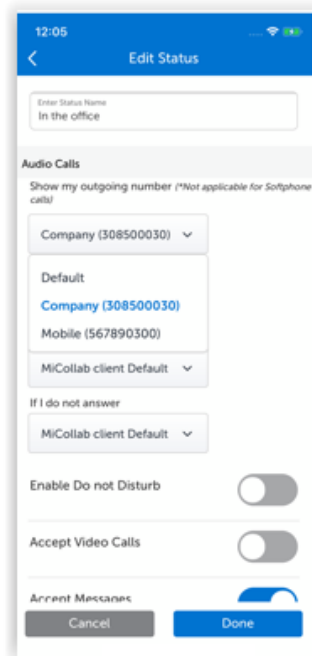
Nytt i MX-ONE 7.3... Planerad till mitten av september 2020

- Möjlighet att köra MX-ONE på publika molntjänster som **MS Azure** (se kommande bild)
- "AD authentication" för administratörer – Säkerhet!!
- Spara rätt A-nummer i samtalsloggen vid upplockade samtal eller utgående samtal (VM)
- Förbättringar för "Grupp pick-up"-knappar (samma som MNS), valbart per anknytning
- Styra svarsställe (även *extern* + *CAD knapp på skrivbordstelefonen*) vid ej svar/upptaget (med knapp, *211# och *212# eller via MiCollab)
- Selektiv styrning för användare med multipla terminaler (aktiv/passiv utan urloggning, Terminal Selection Service) - *94*



Nytt i MX-ONE 7.3... Planerad till mitten av September 2020

- Flera telefonnummer för SIP Remote/Mobil-anknytning (10 stycken Multiplicity) – Tex för jour eller flera som delar en anknytning
- 2 Remote Extensions för en användare, tex hemtelefon och mobil
- Stöd för "Corporate Login" även vid VDP SIP-terminaler – Hot-desking
- Parallell ringning för multiterminal även för ringgrupper
- Möjlighet att visa anknytning, gruppnummer, växelnummer eller hemligt nummer (befintliga funktioner i MX-ONE)
- *Flexibel nummervisning (välja nummer att visa som A-nummer) – MX-ONE 7.3 SP1 + MiCollab 9.3 i höst!!*



Flera Remote Extensions för Multi Terminal-anknytningar

- Provisioning Manager:
 - Multi Terminal-anknytningar tillät tidigare bara 1 icke-IP-anknytning
 - I version 7.3 tillåts flera multipla SIP Remote-anknytningar
 - Upp till max 4 enheter är tillåtet med en Multi Termina- anknytning (**men max 2 SIP Remote Extensions**)

Extension Number - Change - 12000

Apply Cancel

General

MIVoice MX-ONE: mx73

Extension Number: 12000

Description:

Server Number: 1

Extension Type: Multi-Terminal

Customer: None

Common Service Profile: 0 - main (None)

Phone Language: Default

Backup Answering Position Number:

Allow Security Exception: ☒

Boss/Secretary: None

Home Area Code:

DECT Extension: Add...

Mobile Extension: 12000

IP Extension: 12000

SIP Remote Terminal: Add...

SIP Auto-registered Terminal: Add...

SIP DECT Terminal: Add...

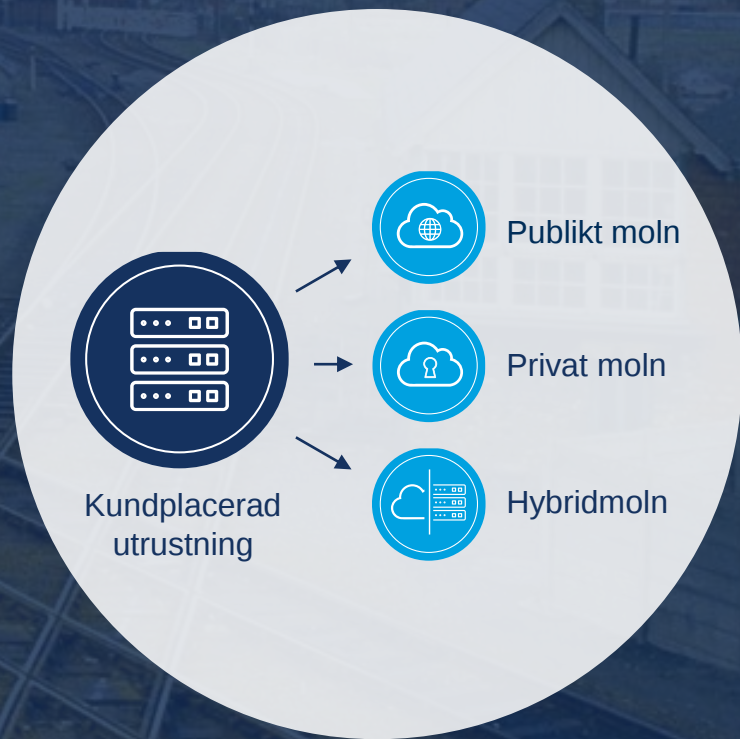


9

Alla pratar om molnet

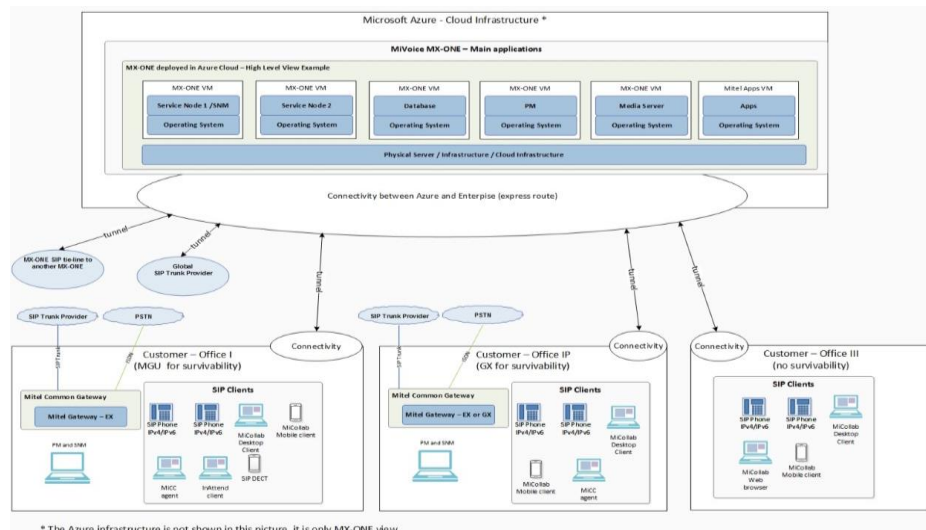
Frågan är bara ...

VILKET MOLN?

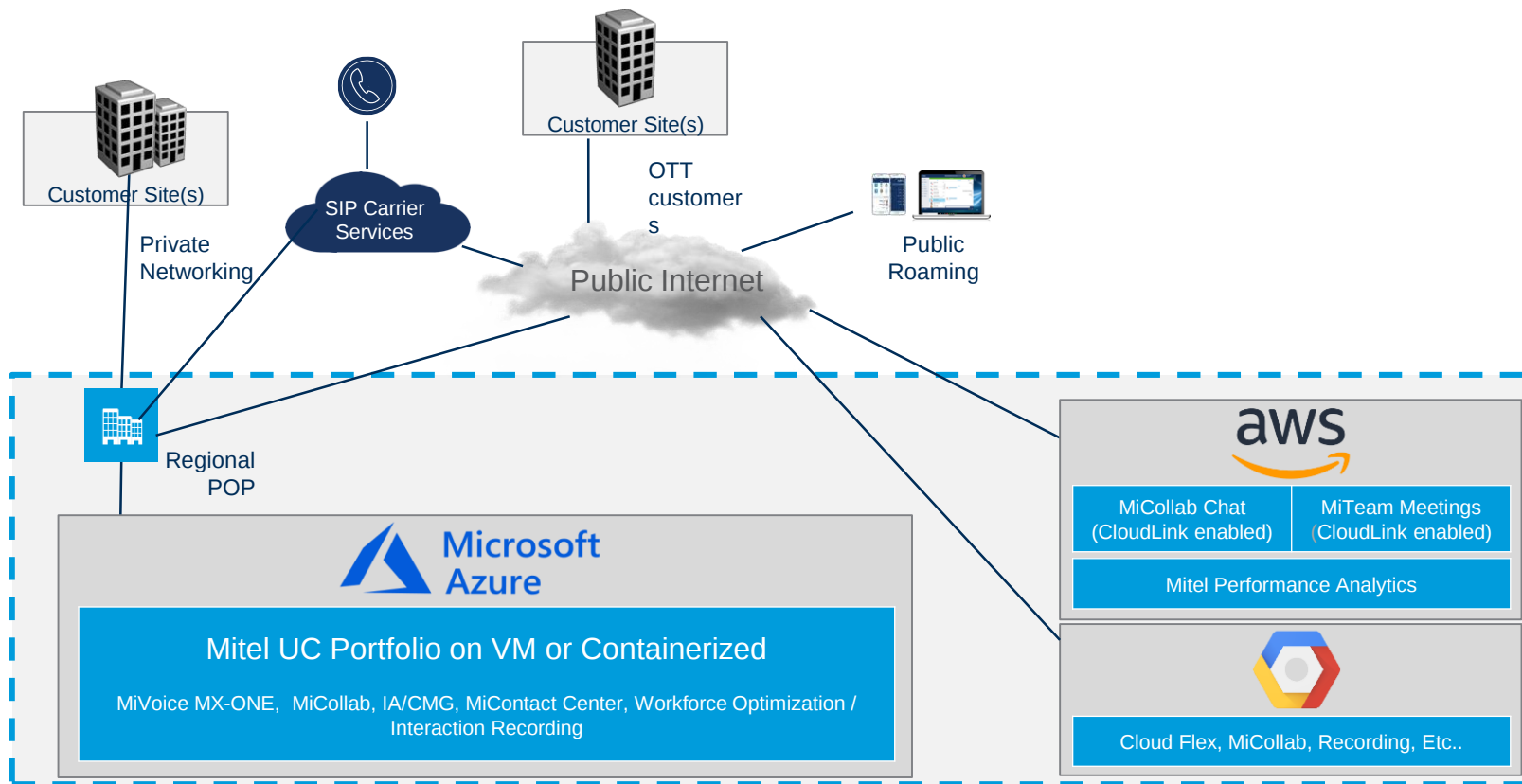


MiVoice MX-ONE 7.3 - Nu supporterad på Microsoft Azure

- Möjlighet för kunder som vill migrera till Microsoft Azure Cloud services
- Support för alla Service Node-komponenterna:
 - Service Node
 - Media Server
 - Cassandra
 - Service Node Manager
 - Provisioning Manager
- Privat MPLS-anslutning rekommenderas till MS Azure för optimal prestanda
- Information för hur man implementerar i MS Azure är väl dokumenterat i produkt-dokumentation (tillgänglig via mitel.com)



MiVoice MX-ONE Private Cloud Architecture – Planer...





Microsoft Teams



Microsoft Teams-integrationer tillgängliga idag

- **MiCollab hot key dialing**
 - Välj ett telefonnummer i MS Teams och tryck MiCollab hot-key-kombinationen för att initiera ett samtal till numret
- **Direct Routing**
 - MSA-certifierad Session Border Controller
- **Call2Teams (NYTT!!)**
 - Integrera MX-ONE 7.3 med Office 365 för att få telefonifunktioner i Microsoft Teams.



MX-ONE 7.3 – MS Teams integration - Call2Teams från Quinify

Vad:

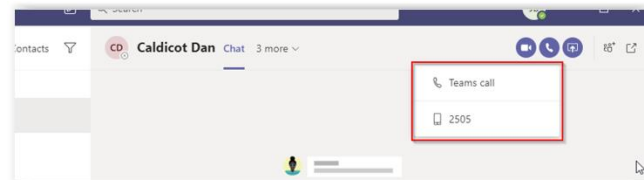
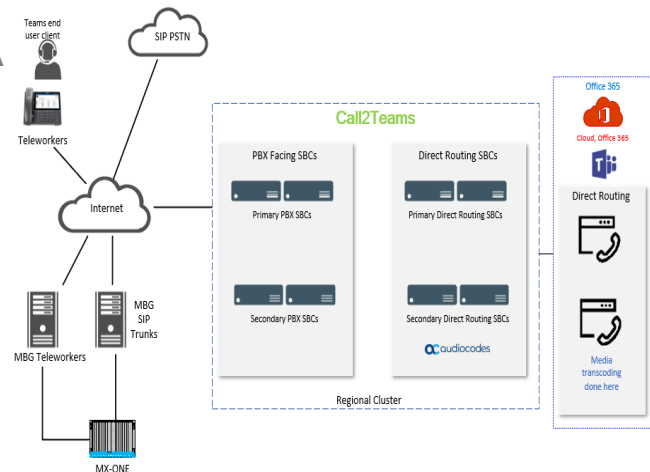
- Multitenant-molntjänst (Middleware) som är certifierad i Mitel MSA
- Månatlig prenumeration per användare

Hur:

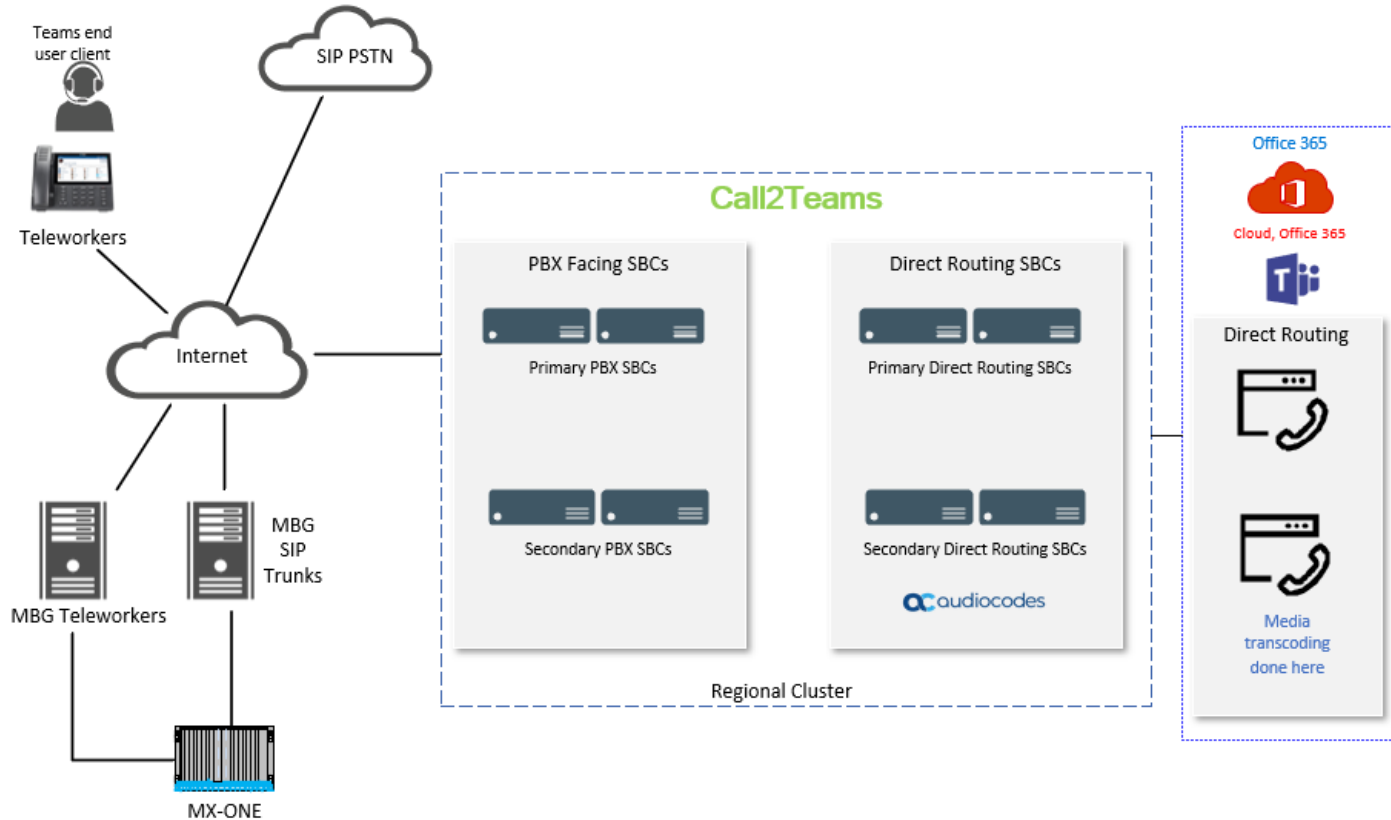
- Call2Teams registrerar Teams-klienten som en **SIP Remote extension** i MX-ONE 7.3
- MBG används för Teleworker och SIP-trunkar till MS Teams

Funktioner

- Erbjuder anknytning/nummer-ringning och namnringing i Teams
- MS Team-klienten kan konfigureras att alltid skicka samtalen via MX-ONE
- Tjänster: Parallell ringning, A-nummer, parkering/förfrågan, pendling, överföring, konferens samt medlem i gruppnummer/ringgrupper
- Realtids närvaro (Presence) och **linjestatus**
- MS Teams-chatt kan eskaleras till ett MX-ONE-röstsamtal
- Behövs endast "Phone system licence" som en add-on i MS Teams



Microsoft Teams-integration – Översikt tillsammans med MX-ONE 7.3

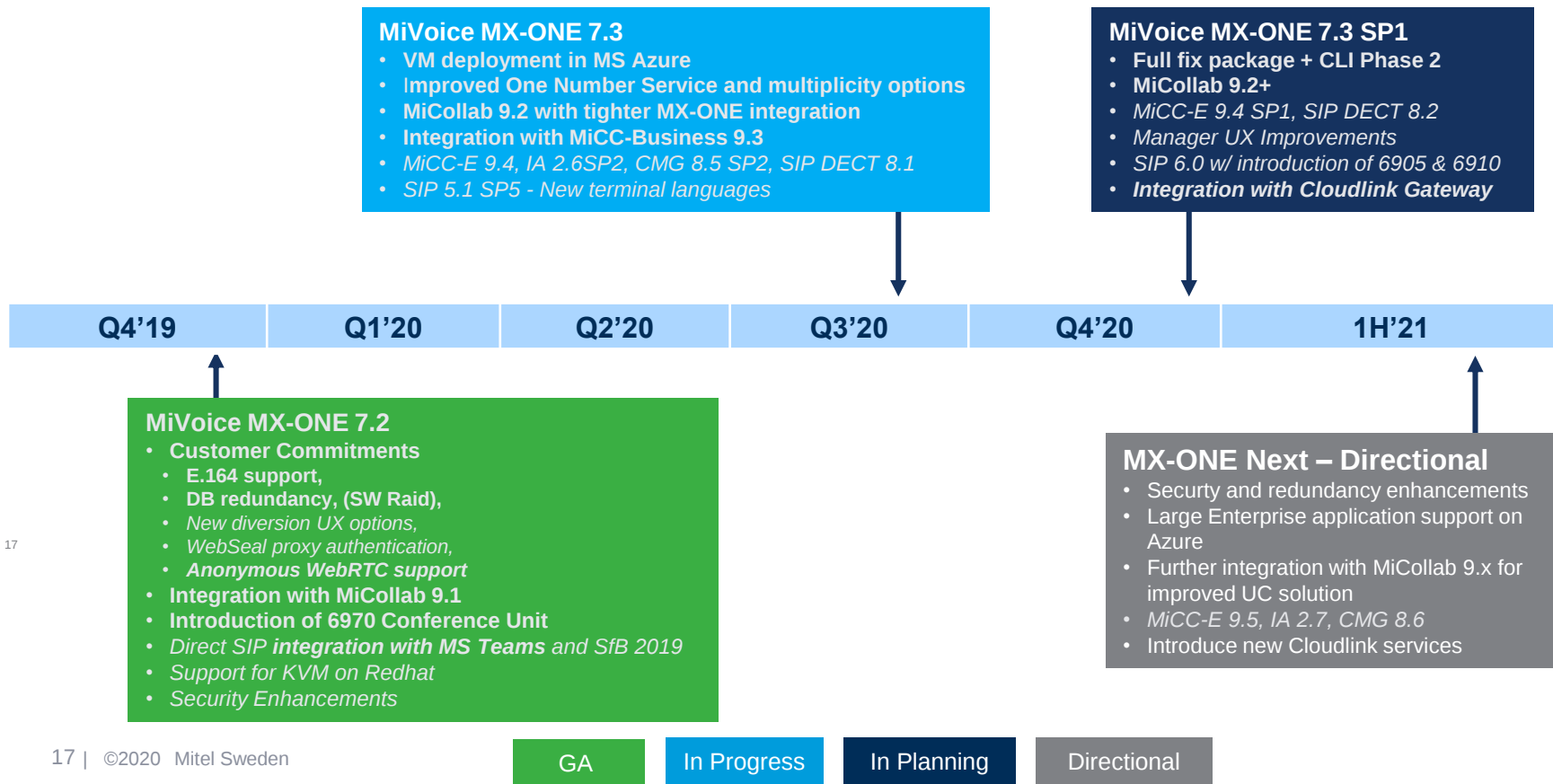




Roadmap



MiVoice MX-ONE – Planned Releases and Directional RM





#arbetasmartare



Mera flexibilitet och tjänster
för användarna



Framtidssäker med
möjlighet till publika moln-
tjänster



Flexibel och med öppna
standarder

Fredrik Karlsson & Mikael Svensson

Säljstöd



MiWebinar

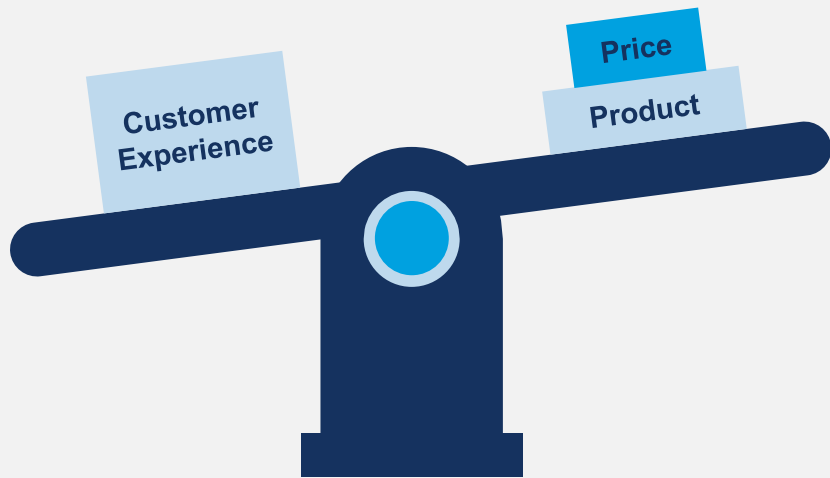
Mitel

- Kontaktcentret i molnet?



Varför fokusera på kundupplevelsen?

Kundupplevelsen är den totala upplevelsen av samtliga interaktioner med företaget och nyttjandet av dessa produkter och tjänster



Idag:

Kundupplevelsen är en viktigare faktor än pris

Kundernas förväntningar ökar

Företagen måste möta kundbehovet:

- Snabbare
- När kunden önskar
- På det sätt kunden väljer

CX är ett konkurrensmedel

Source: Gartner

90% Av kunderna kollar alltid webben innan dom ringer

Source: Synthetix

52% Av kunderna använder mer än 3 kanaler för kommunikation

Source: Ovum

79% Av kunder som har en negative upplevelse, berättar för andra

Source: Harris Interactive





Personligt bemötande...

Använd data som en
strategisk tillgång

70%

Av kundresorna
börjar i en digital
kanal.

1%

Av datan som kunden
genererar används vid
bemötande.

Source: Salesforce

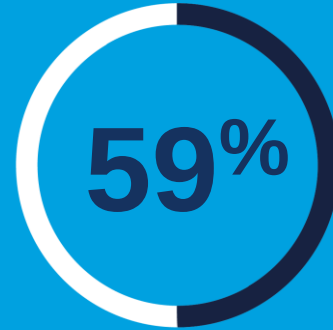
Vi möter inte kundens förväntningar



Av företagen säger att de levererar ledande kundservice



Av kunderna anser att samma företag levererar ledande kundservice



Skulle pröva ett alternativ till nuvarande produkt/tjänst för bättre kundupplevelsen

Source: Bain & Co

Source: Dr Nicola J. Millard, SuperAgent 2020: The evolution of the 2020 contact centre





Mitel MiCloud Connect CX

Options for Cloud-Based Contact Centers

Organizations can choose from **three main cloud-based options** to run their **contact center systems**: private, public and hybrid clouds:



MiCloud Connect CX
fyller ett gap i vår
portfölj för CX i
publika molnet

MiCloud Connect CX

MiContact Center Business
MiContact Center Enterprise

Our benchmark research shows that **organizations use a mix of the options**, often in combination.

MiCloud Connect CX



Routing



Omnichannel



Self-Service



Mobile



Analytics

ACD

IVR

Skills-Based Routing

Predictive Routing

Studio

Callbar

Email

Live Chat

Co-Browse

Messaging

Mobile Apps

Social Media Listening

Chatbot Builder

Visual IVR

Knowledgebase

iOS / Android / Web
SDK

iOS

Android

Live

Benchmark

Explore

Voice Analytics

40+ Integrations



servicenow



Microsoft

ORACLE



zendesk



And more

50+ AppConnect Partners

TELEOPTI
A CALLOUSIO COMPANY

OBSERVE.AI

inGUVU

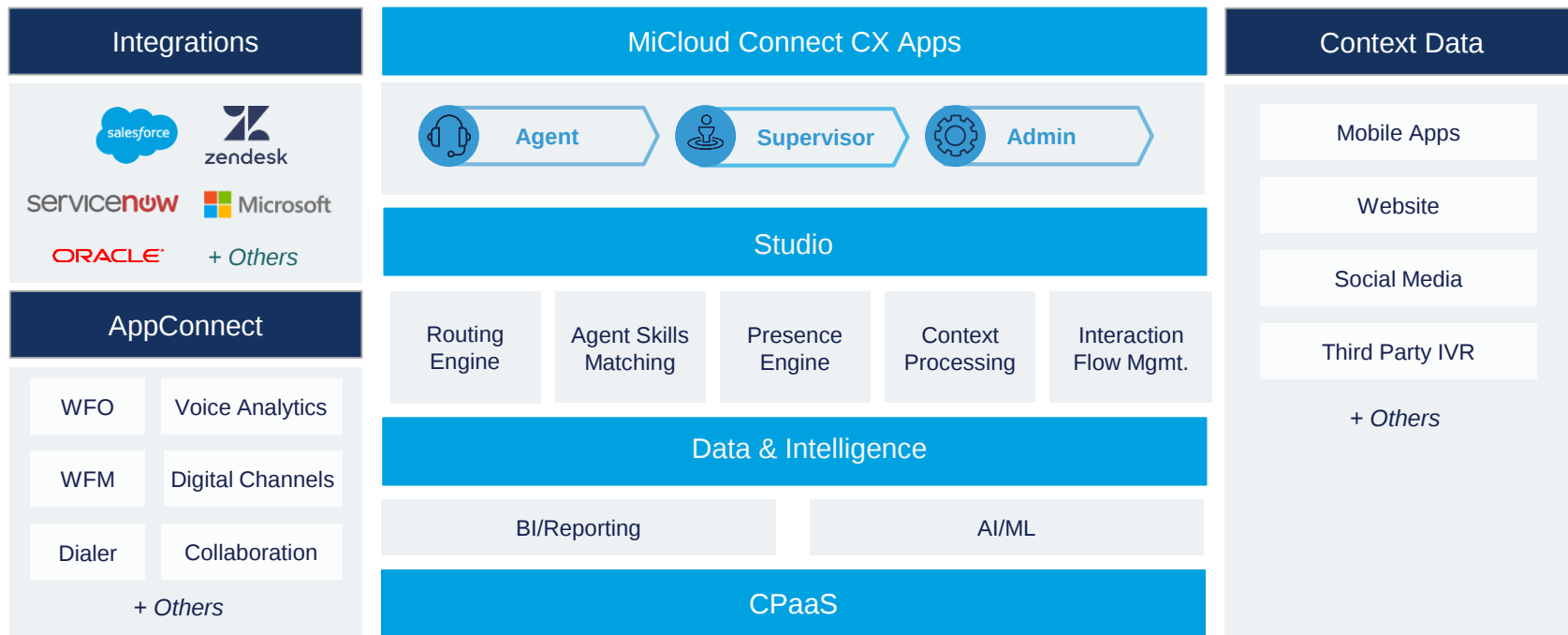


autoreach

And more



Arkitekturen i Connect CX



AppConnect: Lägg till applikationer utan krav på installation



Workforce
Management



Workforce
Optimization



Voice
Analytics



Advanced
Reporting



Digital
Channels



Productivity
Tools

autoreach



assisthub



crank'
wheel



eyeson

observe.ai

playvox



ProcedureFlow

koopid



tapmyback



COGNICOR
artificial intelligence. real solutions.

TEXTLINE

SimpleEmotion

snapsoolv

nGUVU



SightCall



zappix



Gratis att testa



Enkelt att komma igång



Smidig administration



Några färdiga integrationer



servicenow



+20
additional integrations



Kraftfull Salesforce-integration

 Phone Numbers	
 IVR	
 Data Dips	Integrated with  salesforce
 Agent Presence System	Salesforce Data
 Screen Pop	Omnichannel
 Click-to-Call	Contacts
 Automations	Phone Fields
 Live Reporting	Create Tasks, Cases, Contacts
 Call Logging	Reports & Dashboards
 Skills and Routing	Call Stats & Recordings
 Next-Gen CSAT	



Utvecklad för molnet



Plattform

- Gemensam infrastruktur
- Secure by design
- Kontinuerliga uppdateringar
- Hög tillgänglighet
- Nåbar oberoende uppkoppling
- Kraftfulla integrationer till andra molnleverantörer
- Egen Appstore
- API katalog för integrationer
- Oberoende telefonilösning
- Mindre kontroll över var data finns

Agent

- Via web
- Som APP
- Integrerat i CRM
- Multikanal

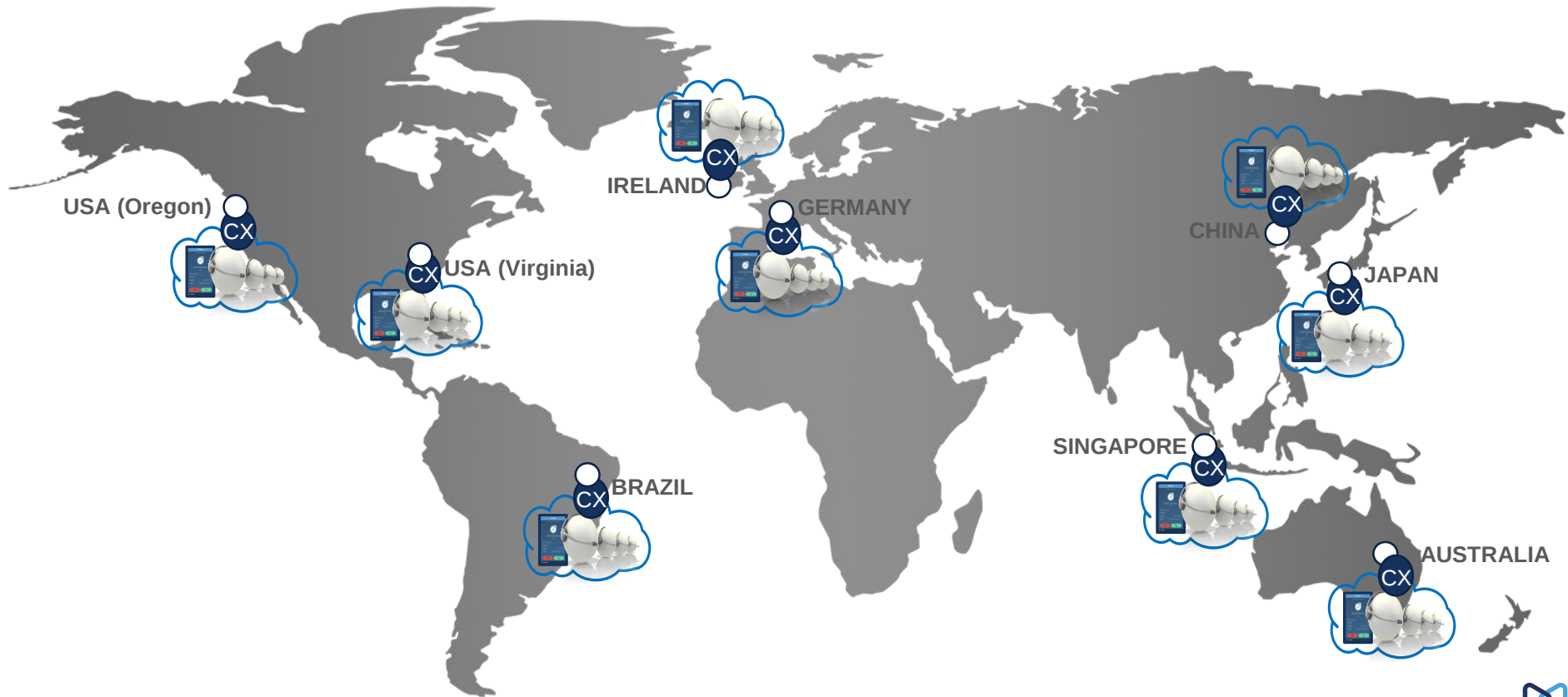
Administration

- Via web
- Skills och Grupper
- Meddelande och öppettider
- IVR flöde och data dips
- Alla kanaler

Utvecklad för molnet



Var finns molnet?



Säkerhet – 20+ certifieringar

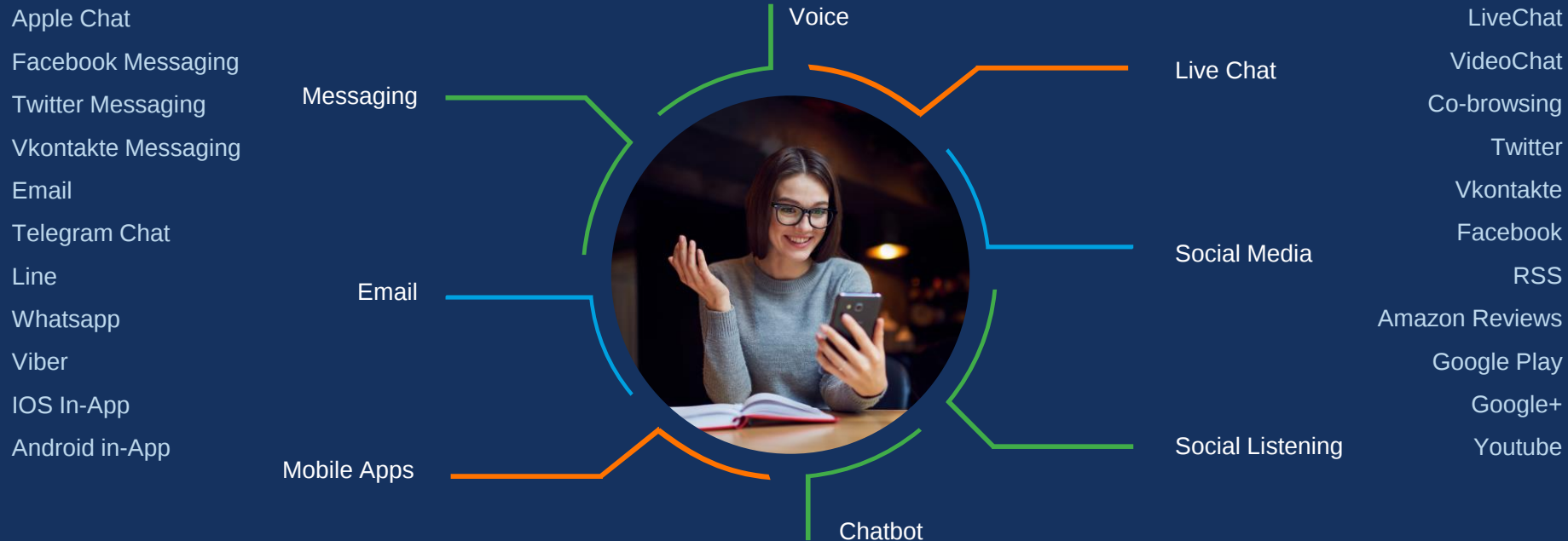
Security Certifications & Standards

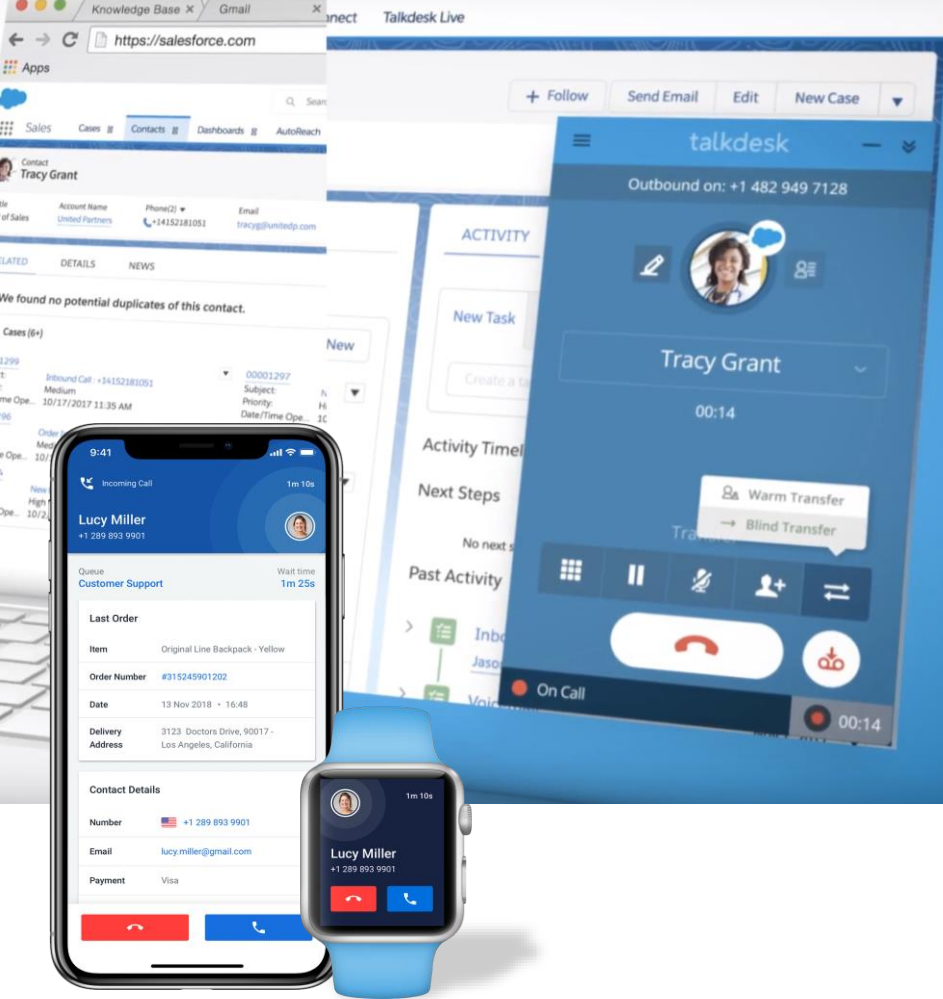


Multi-Factor Authentication & Integrations



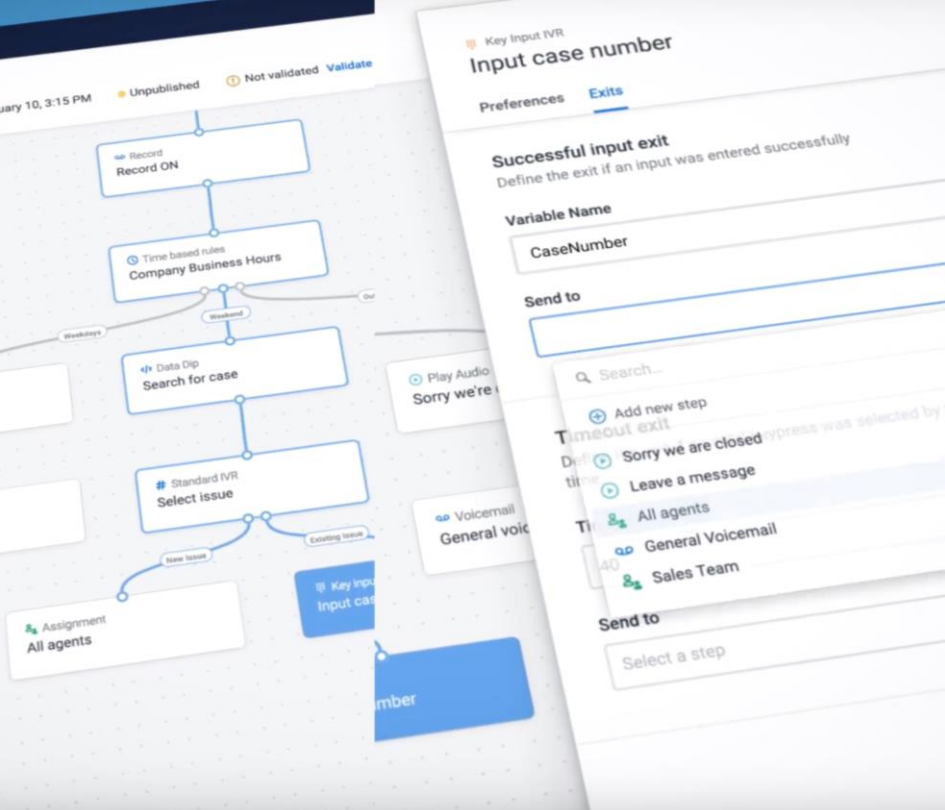
Kanaler på kundens villkor





Agent

- Enkel att komma ingång
- Lätt att lära
- Enkel att använda
- Automatiserar repetitive åtgärder



Personligt bemötande

- Byggblock utan kod
- Skalbart
- Kontinuerlig utveckling

Verktyg anpassade för verksamheten att ta full kontroll över kontaktcenteret.

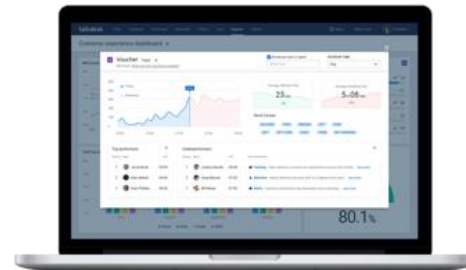
Uppföljning



Realtid



Benchmark



Rapporter

CSAT-förbättring, ökad produktivitet,
reducering av kötid, minskning av svarstid

Född i molnet

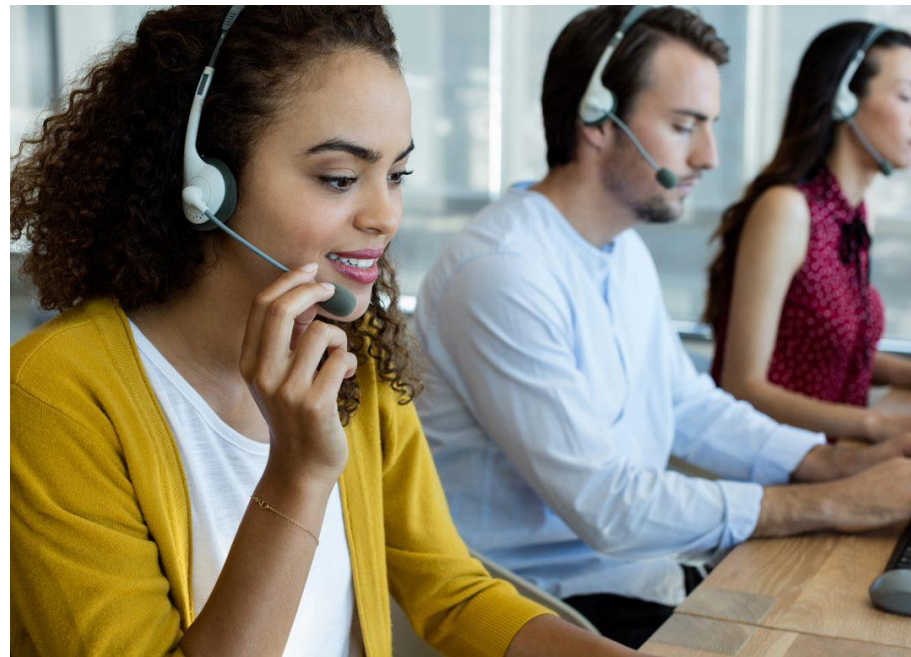


Produktdifferentiering

- OTT (Over-the-Top)
- Definerade paketeringar
- Global skalning
- Hög säkerhet
- Webbaserat
- Oberoende av telefonlösning
- Lägre nivå på integration med växeln
- Inte samma möjlighet att möta specifika kundkrav på anpassning
- Mindre kontroll över var data finns än vid kundplacerat

Kundprofil för MiCloud Connect CX

- 1) Vill **behålla nuvarande telefonlösning** och lägga till ett kontaktcenter **utan krav på integration** mot nuvarande lösning
- 2) Har en **blandad telefonmiljö** men vill ha ett **gemensamt kontaktcenter**
- 3) Vill ha **internationell närvaro** utan krav på lokala avtal för telefoni, telefonnummer och trunkar
- 4) En **lösning** som **inkluderar agenter som arbetar hemifrån** så väl som från kontoret **utan krav på vpn** osv
- 5) **Tydlig molnstrategi** och använder molnlösning för CRM, ITSM osv



MiCloud Connect CX



1

**Kraftfull standardagent
för omnikanal**



2

**Nyttja resurser obereonde
av plats och tid**



3

**Realtidsinformation, analys
och artificiell intelligence**

A blurred background image showing three call center agents. In the foreground, a woman with long dark hair is partially visible. Behind her, another woman is working at a computer. In the center, a man wearing a headset and a white shirt is looking down at his desk. The setting appears to be a modern office with large windows in the background.

MiCloud Connect CX Callbar

Jonas Carlson



 MiWebinar

 Mitel

Avslutning



Connect20 23/9. Kod: MitelFree <https://telekomidag.se/partnerinbjudan/>



**Scania växlar upp och går
Mitel All In
&
Senaste nytt för telefonisten**



MiWebinar
16:e september



MiWebinar



http://bit.ly/mitel_miwebinar



Kontrollpanelen i GoToWebinar



Öppna/stäng kontrollpanelen

Din mikrofon är avstängd

Ställ frågor

MiWebinar

