



Kontrollpanelen i GoToWebinar



Din mikrofon är avstängd



Ställ en fråga

MiWebinar



Jonas Carlson

Marknadschef



 MiWebinar

 Mitel

- Inledning
- MX-ONE och Microsoft Teams
- Avslutning



Kristian Nyquist
Säljstöd



MX-ONE och Microsoft Teams

Vad innebär integreringen mellan MX-ONE och Microsoft Teams? Vi berättar och visar vad integrationen innebär för er som användare och hur den fungerar



Olika integrationer med Microsoft

Skype for Business On-prem



- **Direct SIP**
Nätverk mellan fristående system
- **Remote extension**
Skype som softphone i MX-ONE
- **MiCollab for Microsoft**
Integration med Skype-klient

Skype for Business Office365/Online



31 Juli 2021



- **Direct SIP**
Nätverk mellan fristående system
Mediation server/cloud connector
- **MiCollab for Microsoft**
Integration med Skype-klient

MS Teams Office365/Online



- **Direct SIP**
Nätverk mellan fristående system.
Kräver SBC (Audiocodes)
- **MiCollab** Hot-key dialing
- **Call2Teams** (MSA-cert)
- (Ytterligare alternativ utreds)





&



Mitel Solution Alliance (MSA) certifying med Call2Teams

MiVoice Business



MiVoice Office 400

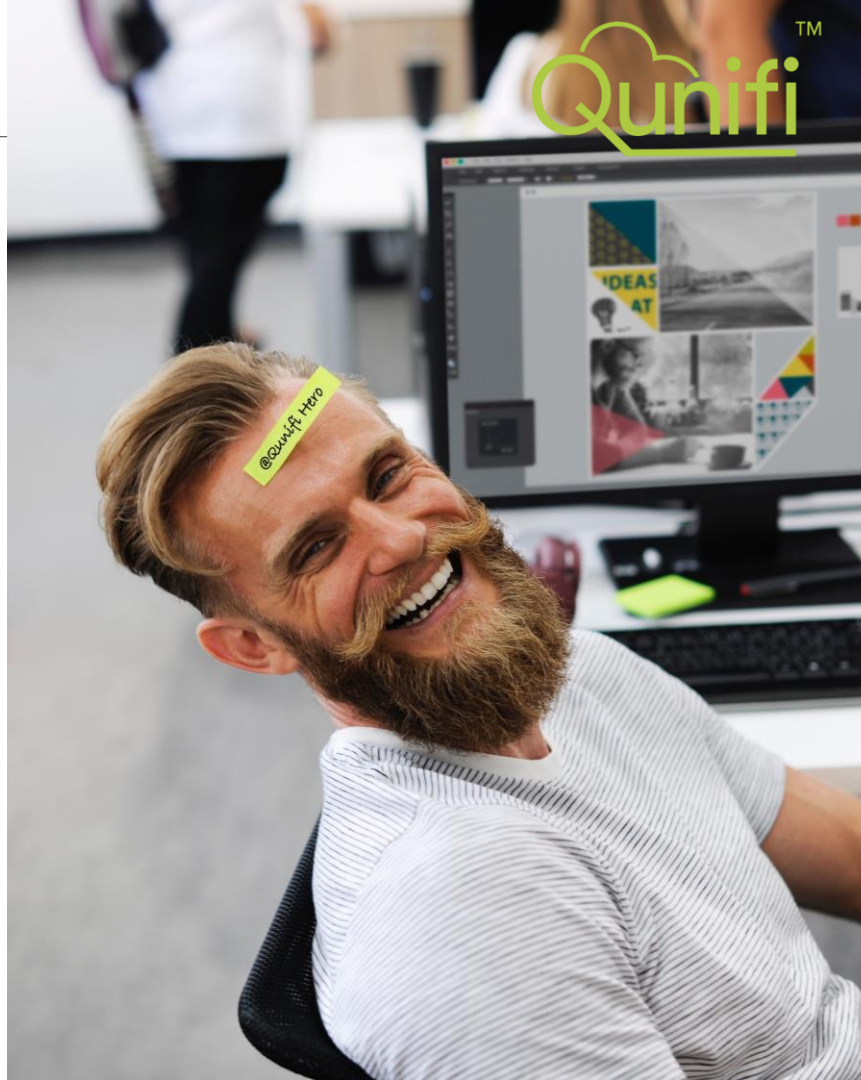


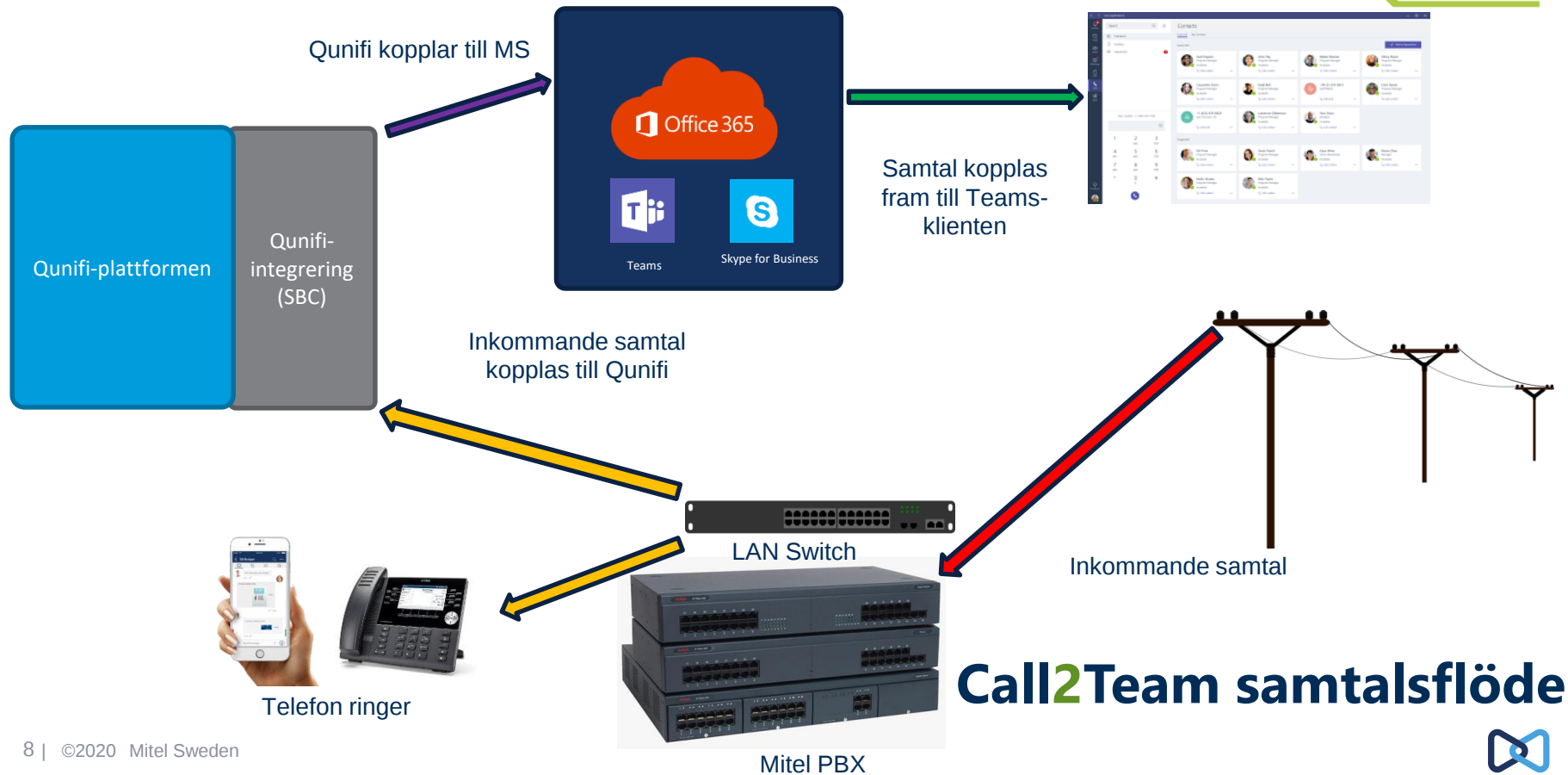
MiVoice MX-ONE



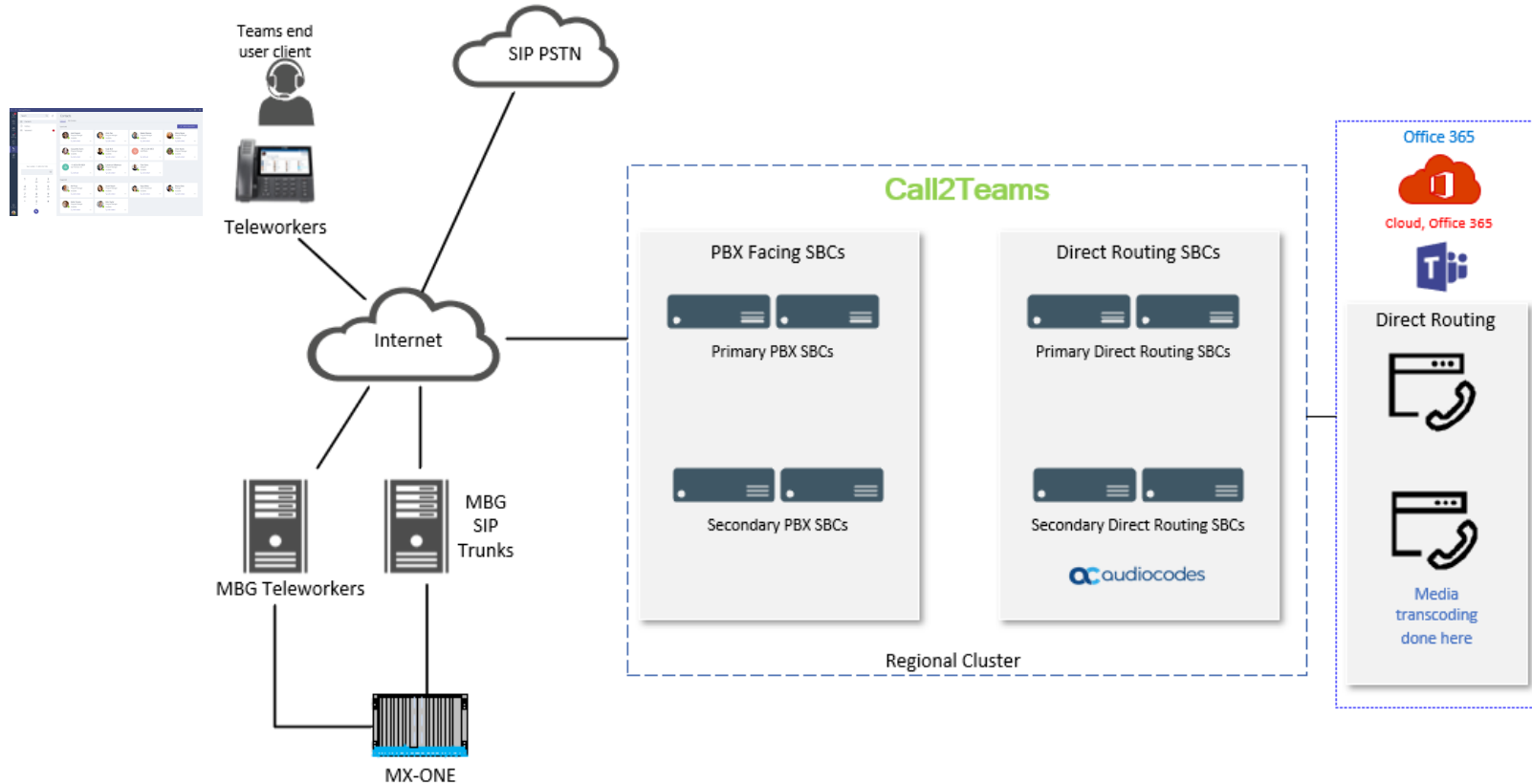
Simply connect your Phone System to Office 365

- Keep everything the same:
 - **Call2Teams** keep all your phone numbers, extensions and call-flows untouched
- No hardware or software required:
 - **Call2Teams** is a true **multi-tenant cloud** service, simply use it on a **per-user subscription** basis
- Call2teams is enterprise grade and fully integrated:
 - Built for resilience and high availability
 - **Call2Teams** carrier grade platform
 - Distributed across multiple global data centres





MS Teams integrering – Översikt på högnivå med MX-ONE 7.3



MX-ONE 7.3 MS Teams-integration - Call2Teams MSA-certifierad

Vad:

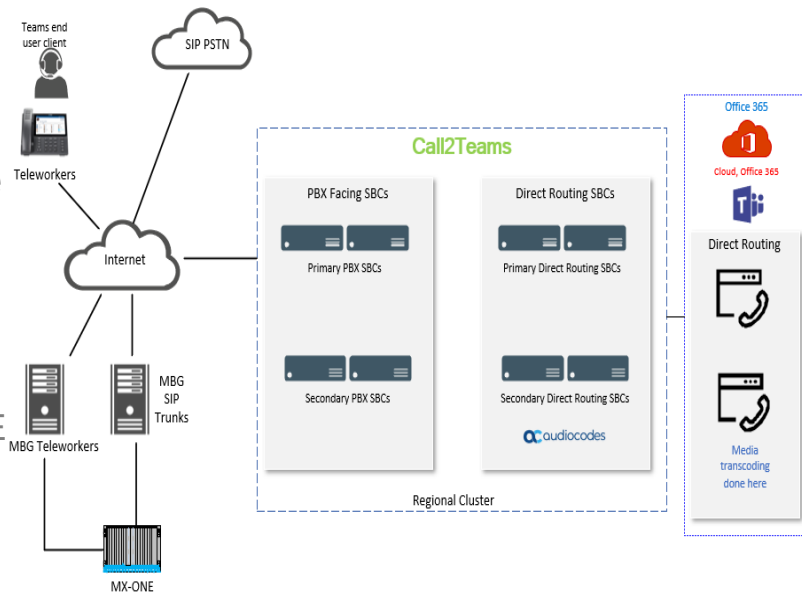
- Qunify/Call2Teams.
- **Multi-tenant cloud** service (Middleware).
- **Tjänst med månadsavgift (MS App store eller Qunify)**

På vilket sätt:

- Call2Teams registrerar MS Teams-klienten som en “remote SIP extension” i MX-ONE 7.3
- Mitel Border Gateway (MBG) används för hemarbetare (teleworkers) samt för koppling till Call2Teams

Hur det fungerar:

- Anknytningsnummer och namnuppslag för samtal
- MS Teams kan konfigureras att alltid ringa genom MX-ONE
- Samtalsfunktioner: CLID, hold/förfrågan, pendling, vidarekoppling, konferenssamtal etc
- Tillgänglighet/linjestatus
- Starta MX-ONE-samtal från MS Teams-chatt
- “Phone system licence” add-on behövs i MS Teams



Licenser



Mitel licensiering:

- Användarlicens i MX-ONE (SIP user/device + 3rd party license).
- MBG med Teleworker (eller annan SBC)

Call2Teams licensiering:

- Abonnemang per användare/månad.
- Listpris €4.00

Microsoft licenser (abonnemang per månad/år):

- E5-licens inklusive phone system license €34.40
- E3-licens €19.70. Tillval phone system license €6.45
- E1-licens €6.70. Tillval phone system license €6.45

* Phone system license krävs



Fördelar med Call2Teams-integration

- Använd existerande MX-ONE-funktioner (gruppnummer, samtalsflöden, Speech Attendant etc)
- Ren mjukvarubaserad integration
- Enkel installation och underhåll
- Multipla terminaler per användare
- Ni behöver inte använda Microsofts “calling plan” med dyra samtal





Make the most of
MITEL + MICROSOFT



Frågor?

Fråga: Kan man överföra samtal mellan en vanlig MX-ONE-anknytning och en MS Teams-klient, samt vice-versa?

- **Svar:** Ja det är möjligt. I MX-ONE finns det en funktion som hanterar samtal på det sättet. Om man gör en *0# på telefonen man vill flytta samtalet till så blir samtalet flyttat till den enheten.

Fråga: Är jag upptagen på mina övriga enheter när jag tagit ett samtal?

- **Svar:** Ja det kan du bli, detta är en inställningsfråga i MX-ONE.

Fråga: Måste man aktivera en anknytning från två håll, både i MS Teams-miljön och i MX-ONE-miljön, eller kan man göra det från enbart ett system?

- **Svar:** I MX-ONE-systemet måste man ha lagt in en anknytning. Sedan sker registreringen av anknytningen från Call2Teams.

Fråga: Er MS Teams bruekren registrert som SIP Remote i MX-ONE?

- **Svar:** Man är registerad som en SIP-anknytning i MX-ONE.

Fråga: Krävs några spesiella licenser för MiCollab-samtal via MS Teams?

- **Svar:** När vi använder MS Teams så har vi idag ingen integrering med MiCollab.

Fråga: När någon ringer till mig, ringer det parallellt på t. ex. min mobila anknytning och på MS Teams-klienten?

- **Svar:** Ja det gör det.

Fråga: Stödjer ni MS Teams Voicemail?

- **Svar:** MS Teams Voicemail fungerer med Direct SIP-integrationen, då släpper MX-ONE telefonsamtaleet till MS Teams. MX-ONE fungerer då som en transitnode og samtaleet kommer in till MX-ONE og styrs sedan over till MS Teams. Hur det fungerer om man däremot använder sig av Call2Teams måste vi undersøke nærmare. Vi återkommer med svar på den frågan.

Fråga: Realtidsövervakning av agenter i MiContact Center Enterprise, fungerar den oavsett var ärendet/samtalet hanteras?

- **Svar:** Vi får återkomma på MiWebinar den 4:e November som handlar om MiContact Center Enterprise. Till dess skall vi ha testat igenom funktionaliteten.

Fråga: Vilka möjligheter/begränsningar ger det mot telefonist (Presence etc)? Jag tänker främst på MiContact Center Enterprise.

- **Svar:** Vi har idag endast möjlighet idag till att få ut linjestatus, vi kan inte få med oss MS Teams presence.

Fråga: Kan MS Teams client være agent i MiContact Centre Enterprise?

- **Svar:** Vi får återkomma på MiWebinar den 4:e November som handlar om MiContact Center Enterprise. Till dess skall vi ha testat igenom funktionaliteten.

Jonas Carlson



 MiWebinar

 Mitel

Avslutning



**Vilken terminal passar mig bäst?
&
Digitalisera fakturahanteringen och
_spara hundratusentals kronor**



MiWebinar
14:e oktober



MiWebinar



Mitel

http://bit.ly/mitel_miwebinar



MiWebinar

