



Kontrollpanelen i GoToWebinar



Din mikrofon är avstängd



Ställ en fråga

MiWebinar



Jonas Carlson

Marknadschef



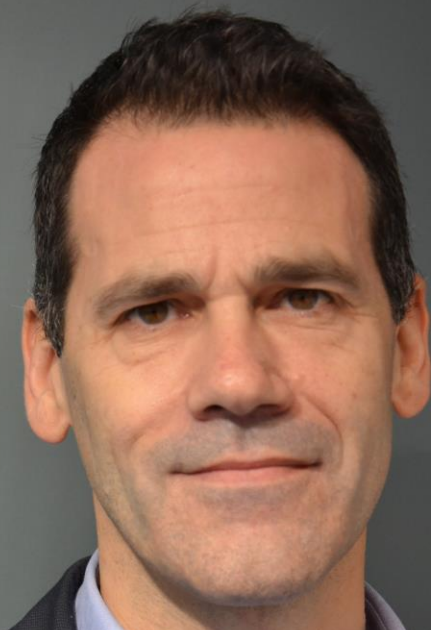
MiWebinar

Mitel

- Inledning
- Säkra och optimera det långsiktiga värdet av er Mitelinvestering
- Avslutning



Mikael Altinger Försäljningschef



 MiWebinar

 Mitel

Säkra och optimera det långsiktiga
värdet av er Mitelinvestering.

Varför SWA Premium? Du får allt
från uppgraderingar, felrättningar,
24/7-support och MPA som hjälper
dig att proaktivt övervaka och
analysera dina Mitelsystem för att
bibehålla optimal prestanda.



De viktigaste fördelarna med Mitel Software Assurance



Software Assurance

Håll dig
uppdaterad om
senaste
programvara och
funktioner

Ärendehantering
och kompetenta
tekniska
**support-
resurser**

**Säkerhetsrisk-
hantering** –
korrigeringar
utförda av Mitel

Upprätthåll
efterlevnad av
OS, nätverks-
standarder och
öppna gränssnitt

Proaktiv
felrapportering
och
prestandaanalys
- MPA

Finns i två nivåer:



Mitel Software Assurance – standard servicenivå

8x5 nivå 3–4 teknisk support

- Tillgänglig normal kontorstid
- Tekniska frågor och ärendehantering (lösning av rapporterade incidenter eller problem)

Rätten till viktiga programversioner

- Åtkomst till nya funktioner
- Support för nya enheter och program
- Få tillgång till nya funktioner via molnet

Rätten till programuppdateringar

- Åtkomst till programvarukorrigeringar och service packs:
 - *Underhålla de senaste standarderna och öppna gränssnitt för samkörbarhet mellan nätverk och program*
 - *Skydd mot säkerhetsproblem*
 - *Korrigering av buggar och lösningar på rapporterade problem som påverkar tjänsten*



Mitel Software Assurance – premiumservicenivå

Allt i "Standardservicenivå" plus...

Teknisk support dygnet runt

- För support för kritiska incidenter

• Mitel Performance Analytics (MPA)

- Verktyg för hantering av nätverkshälsa och -prestanda
- Upptäck och åtgärda prestandaproblem INNAN de påverkar användare
- Snabba på lösningen av problem
- "Ständigt aktiva" varningar för fel och prestandaövervakning
- Analytics - systemresurser och applikationsanvändning
- Realtidsvyer och funktion för historisk rapportering

• Onlineutbildning för slutkunder

- Rätt till Mitel University-utbildningsmaterial för självstudier online
- Systemadministration, användarutbildningsmoduler

Premium Software Assurance

Programversioner,
patchar,
korrigerig av
buggar

24 x 7 timmars
teknisk support
och
ärendehantering

Mitel Performance
Analytics

Fortbildningskurser
för slutanvändare
online



Mitel Software Assurance Premium – tillämpliga produkter

Mitel Software Assurance Premium är tillgängligt på följande produkter

- MiVoice Office 400
- MiVoice Business
- MiVoice MX-ONE
- MiContact Center
- MiVoice Border Gateway
- MiCollab
- MiCollab Unified/Advanced Messaging
- MiVoice Interactive Recording

Med Software Assurance tillhandahålls teknisk support för hela lösningen

SWA Premium kan ej tecknas CMG / InAttend!

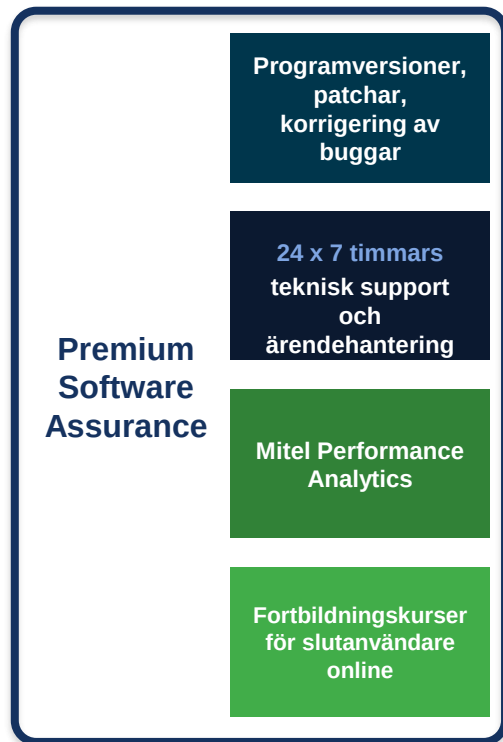
Varför väljer kunder SWA Premium?

Kritisk verksamhet där verksamheten har höga SLA-krav

- Mitels högsta servicenivå
- Garanti att både partner & Mitel säkrar maximal tillgänglighet

• Mitel Performance Analytics (MPA)

- Mycket uppskattat och kompetent verktyg
- Den är "gratis" i sitt grundutförande om man har SWA-premium
- Flertalet har valt MPA+ för att få kontroll på andra nätverkskomponenter



Möjlighet?

Sänkta SWA priser för MX-ONE i samband med Mitels globala prisförändring!

Det är möjligt att ni kan få SWA Premium till samma pris som ni betalar idag för SWA Standard – Be om offert från er partner!

Boka gärna en demo av MPA!



Kristian Nyquist Säljstöd



 MiWebinar

 Mitel

Säkra och optimera det långsiktiga
värdet av er Mitelinvestering.

Varför SWA Premium? Du får allt
från uppgraderingar, felrättningar,
24/7-support och MPA som hjälper
dig att proaktivt övervaka och
analysera dina Mitelsystem för att
bibehålla optimal prestanda.





Mitel Performance Analytics **PLUS**

Moln eller kundplacerad

Tredjeparts **OCH** support för Mitelsystem

Tillägg till premium Software Assurance

MPA PLUS

Mitel **Premium** Software Assurance

Mitel Performance Analytics

Moln eller kundplacerad

Hanterar övervakningen av **MITEL**-lösningar

Inkluderad med Mitel Premium Software Assurance

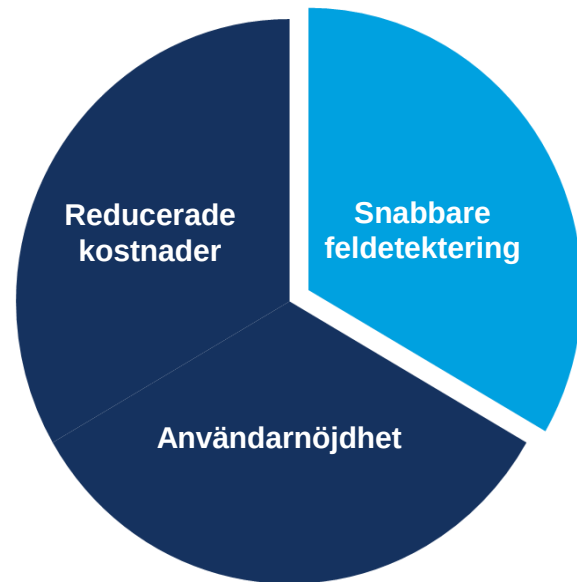
MPA

Standard Software Assurance

(8 x 5 hour Support)

Snabbare feldetektering och felsökning

- ✓ Dygnet-runt monitorering av samtalskvalité och övriga prestandavärden
- ✓ Monitorering av både Mitels och övriga leverantörers system
- ✓ Larm säkerställer att rätt person får rätt information vid rätt tidpunkt
- ✓ Förhindra problem med information från automatiserad samtalstestning



Snabbare feldetektering och felsökning

- ✓ Monitorering av både Mitels och andra leverantörers system



Mitel 6800/6900



SIP-DECT



CMG/InAttend



MiCollab



MX-ONE



MiCC Enterprise



Switch
Router

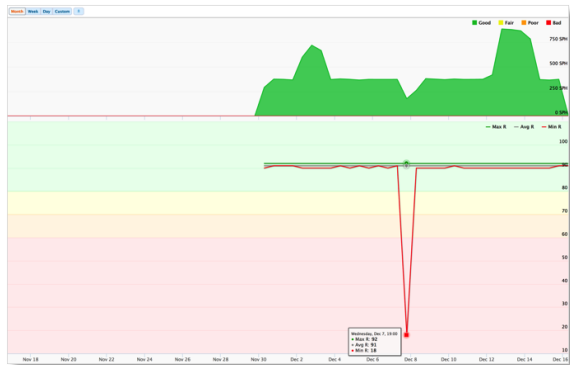


Servrar
VmWare
Windows
Linux

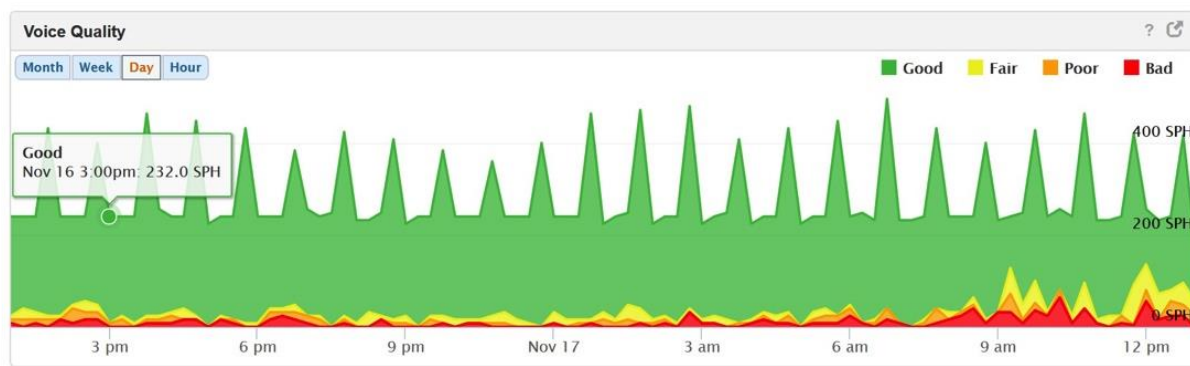
Snabbare feldetektering och felsökning

- ✓ Dygnet-runt monitorering av samtalskvalité och övriga prestandavärden

Detailed Voice Quality



Voice Quality Panel



Snabbare feldetektering och felsökning

- ✓ Larm säkerställer att rätt person får rätt information vid rätt tidpunkt

Template

☐ System Default

☒ Custom Template

HPE Service Center

Preview and Manage Templates

Manage Email Templates

 ADD NEW	Alok Testing XSS Vulnerability	Emmanuel's new template	Eugene's 4.14.1.9 Test Case	HPE Service Center
--	--------------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-----------------------

Preview

Major Alarm

Preview

Mitel Performance Analytics Alert

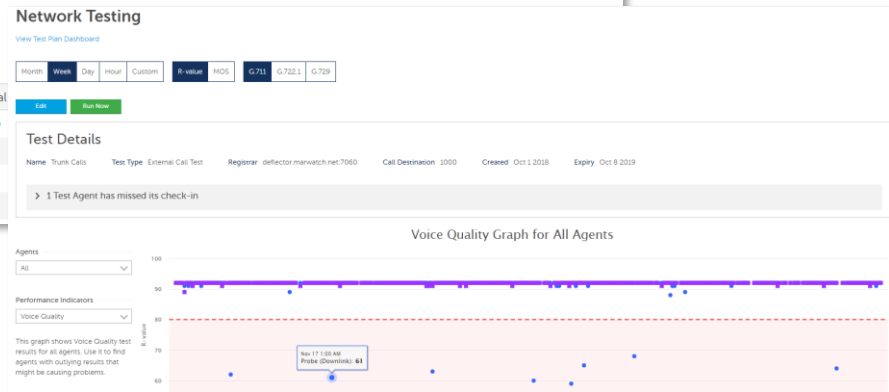
SC_type: MPA_notification
SC_title: This is an Info level alert.
SC_assignment: AMS ServiceCenter Advanced Support Volkswagen Group
SC_category: Service Request
SC_subcategory:
SC_producttype:
SC_module:
SC_system_impact: 4
SC_affected_user: VWMPA1
SC_operator: VWMPA1

Snabbare feldetektering och felsökning

- ✓ Förhindra problem med information från automatiserad samtalstestning

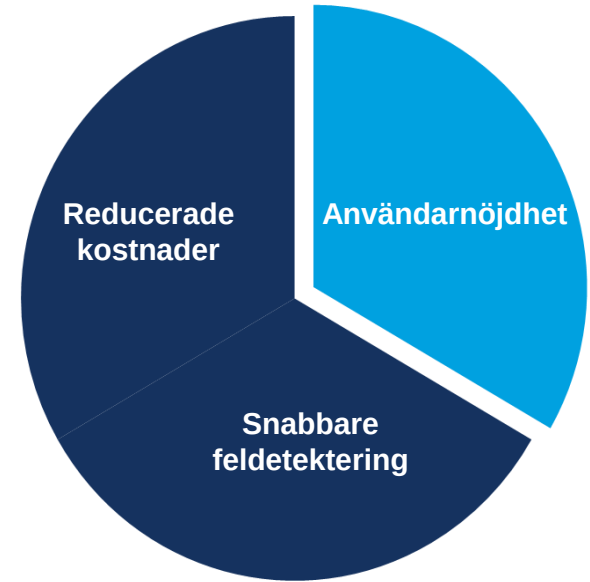
The screenshot shows the Mitel Performance Analytics interface for Network Testing. The top navigation bar includes 'Network Tools', 'System Tools', and 'System Administration'. The main header displays 'Mitel Performance Analytics Release 3.0 > USA > Demo > Network Testing'. A left sidebar lists various network components like 'Elfiq Network', 'MX-One System', 'MiVoice Business', 'MiVoice Connect', 'ESXi', 'MBGv8.1', 'MiCollabV7.1', 'MiCollabV8.0', 'MiV CallRecV9.0', 'OIG', 'Probe', 'vMBG v9.2', and 'MiVBv7.1'. The main content area is titled 'Network Testing' and features a 'Test Plans' section with a 'Create' button and tabs for 'Scheduled' and 'On-Demand'. Below this is a table of test plans.

Test Plan	Test Type	Container	Result Count	Total
Call datacenter	SIP Call Test	Demo	336	336
Trunk Calls	External Call Test	Demo	336	29
Registration	SIP Registration Test	Demo	501	19
Trace to server	Traceroute	Demo	166	8



Användarnöjdhet

- ✓ Lämna högkvalitet på tjänst med mindre nertid
- ✓ Lös högre grad av fel hos 1:a-nivåsupport
- ✓ Tidig upptäckt av problem innebär att problem löses innan användare rapporterar dessa
- ✓ Rapporter visar nätverksprestanda och hjälp med prognoser, planering och lastbalansering



Användarnöjdhet

- ✓ Lämna hög kvalitet på tjänst med mindre nertid



Användarnöjdhet

✓ Lös högre grad av fel hos 1:a-nivåsupport

User Information

Services

Groups

First Name:John

Department:Sales

Email:JSmith@Cyberdyne.com

Last Name: Smith

Location:Palo Alto

User Comment: VIP

Extension ▲	Device Type	Service Type	Home Element	Secondary Element
1*262	Hot Desk	Multi-device	MIVB1	MIVB2
12*62	UC Endpoint	Multi-device	MIVB1	MIVB2
1262	Hot Desk	Multi-device	MIVB1	MIVB2

Voice Quality

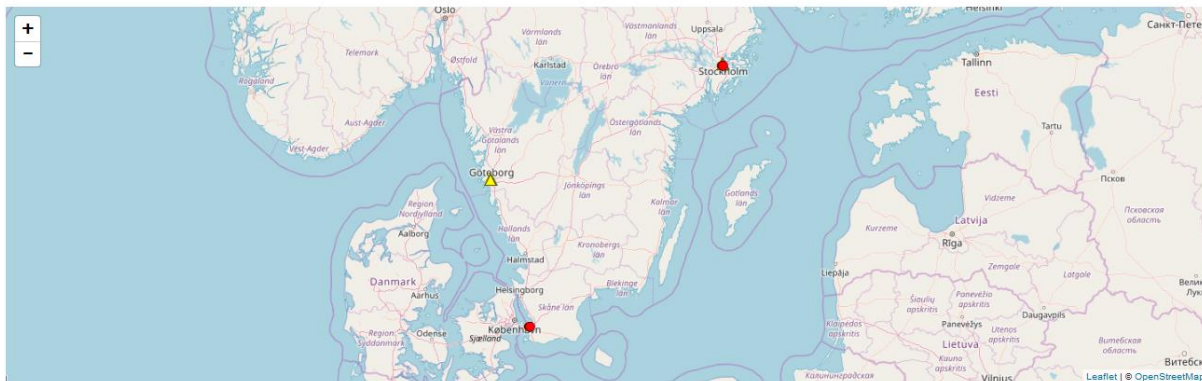
Directory	Start Time	Call Length	Source IP	Destination IP	Codec	Average R
1262	Mon 3:16 PM	2m 18s	10.10.100.114	10.10.100.136	G.711 (mu-Law)	92
1262	Mon 8:38 AM	43s	10.10.100.114	10.10.100.130	G.711 (mu-Law)	92
1262	Wed 12:28 PM	1s	10.10.100.114	10.10.100.124	G.711 (mu-Law)	92
1262	Jan 9 8:45 AM	19s	10.10.100.114	10.10.100.131	G.711 (mu-Law)	92
1262	Jan 6 11:30 AM	53s	10.10.100.114	204.153.97.179	G.711 (mu-Law)	92
1262	Dec 19 2019 1:06 PM	25s	10.10.100.114	204.153.97.179	G.711 (mu-Law)	92
1262	Dec 17 2019 4:20 PM	20s	10.10.100.114	10.10.100.111	G.711 (mu-Law)	92



Användarnöjdhet

- ✓ Tidig upptäckt av problem innebär att problem löses innan användare rapporterar dessa

? 7 1 6 2 7 0 23 Any Age My Alarms My Favorites



Date	Message	Device	Child	Grandchild	Status	Owner	Ticket
Thu 11:23 AM	[1:30] Lim 1: There are analyzed core files to report	MX-ONE transit	Gemmensamma		New		★
Mon 3:24 PM	[1:106] Lim 1: testalarmtext3	Server 1	Lab system	Kristian	New		★
Mon 3:20 PM	[2:4] Lim 1: SIP trunk heart beat failed	Server 1	Lab system	Kristian	New		★
Mon 10:15 AM	Ping Packet Loss threshold exceeded.	TommyLab MX-ONE	Lab system	TommyLab	New		★
Jan 30 3:14 PM	/mmc1 Disk Usage threshold exceeded.	iDRAC host 3	Gemmensamma		New		★
Jan 30 3:14 PM	/mnt/rawscratch Disk Usage threshold exceeded.	iDRAC host 3	Gemmensamma		New		★
Jan 30 3:14 PM	/tmp/pd0 Disk Usage threshold exceeded.	iDRAC host 3	Gemmensamma		New		★
Jan 30 3:14 PM	/ Disk Usage threshold exceeded.	iDRAC host 3	Gemmensamma		New		★
Jan 17 1:53 PM	Uptime below threshold.	MPA server	Gemmensamma		Cleared		★



Användarnöjdhet

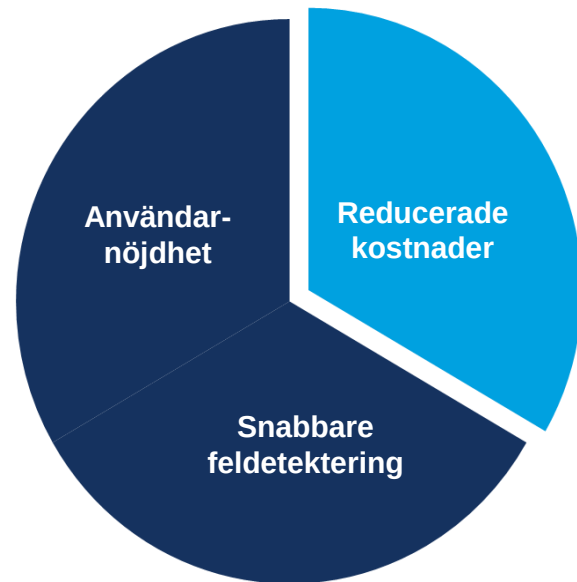
- ✓ Rapporter visar nätverksprestanda och hjälp med prognoser, planering och lastbalansering

The screenshot displays a web-based network management interface. On the left is a sidebar with a menu including 'Device Count', 'Device Inventory', 'IPT Users Inventory', 'Inventory of Customer Devices' (highlighted), 'My Views' (with a star icon and 'sdf'), 'MarWatch Device Report', 'MiVoice Business Licenses', 'MiVoice Business Users, Services & Sets', 'MiVoice Business Versions', 'MiVoice MX-ONE Extensions', and 'Probe Details'. The main area shows a 'Graph Type' selector with 'Table', 'Pie', 'Pivot', and 'Chart' options, and a 'View Filters' section. The table is titled 'Inventory of Customer Devices' and has filters for 'Device Count' and 'Device Type'. The table data is as follows:

		Customer Container		Customer Container
		Agatha	Antoine licensing	
Device Type	Probe	4		4
	MiContact Center Business	6		6
	MiCollab	1		1
	ESXi Server	1		1
	MiVoice Border Gateway	1		1
	MiVoice Business	22	4	26
	MiVoice MX-ONE	3		3
	Server	3		3
	Switch	3		3
	SIP DECT OMM	1		1
	SIP DECT RFP	1		1
Device Type		46	4	50

Reducerade kostnader

- ✓ Förhindra kostnader relaterade till nertid
- ✓ Konsolidera UC- och nätverkshantering i ett verktyg
- ✓ Enkelt att installera; i molnet eller lokalt



Reducerade kostnader

✓ Förhindra kostnader relaterade till nertid

Date ▾	Message
Thu 17:34	[0:40] Lim 1: Exchange data reloaded
Thu 17:34	[1:30] Lim 1: There are analyzed core files to report
Thu 8:29	[2:4] Lim 1: SIP trunk heart beat failed
Apr 18 15:19	[1:23] Lim 1: Rollback of database data successful
Apr 18 15:19	[0:40] Lim 1: Exchange data reloaded
Apr 18 15:19	[0:45] Lim 1: LIM reloaded and restarted

Alarm Raised (Mitel Performance Analytics)

'Uptime below threshold.' from 'Server 3' in 'Kristian'
via mpa.enterprisedemo.net

fr 2019-02-08 11:24

sealarmmpa@

[1:31] Lim 1: Too much memory paging (A Major Alarm) on Gemmensamma > MiVoice MX-C

Till Kristian Nyquist

[1:31] Lim 1: Too much memory paging (A Major Alarm) on Gemmensamma > MiVoice MX-ONE MX-ONE transit

Fri, 8 Feb 2019 11:24:20 CET

[Mitel Sweden](#) > [Gemmensamma](#) > [MiVoice MX-ONE MX-ONE transit](#)

Alarm:

Time	Alarm
11:24:20 AM	Major Alarm: [1:31] Lim 1: Too much memory paging

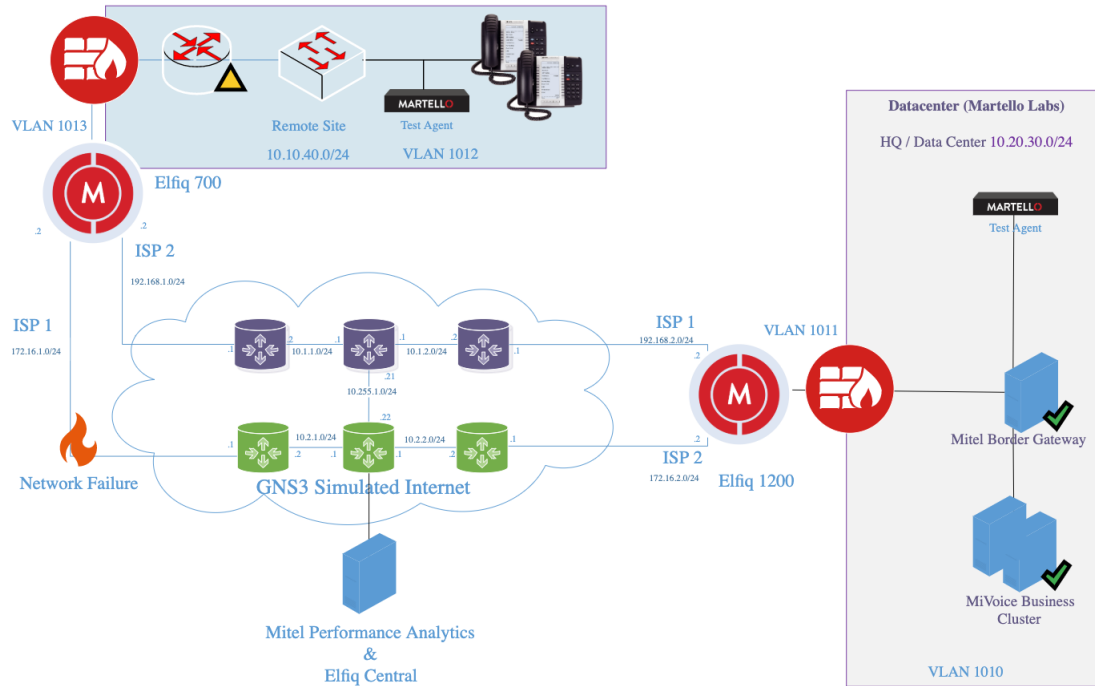
Device Details:

Type: MiVoice MX-ONE
Name: MX-ONE transit
Description:



Reducerade kostnader

- ✓ Konsolidera UC- och nätverkshantering i ett verktyg



Reducerade kostnader

- ✓ Enkelt att installera; i molnet eller lokalt





Överblick

Förebyggande

Trygghet





Frågor?



Jonas Carlson



 MiWebinar

 Mitel

Avslutning



MiWebinar

