



Kontrollpanelen i GoToWebinar



Din mikrofon är avstängd



Ställ en fråga

MiWebinar



Jonas Carlson

Marknadschef



 MiWebinar

 Mitel

- Inledning
- Alla nyheter i Companion!
- Avslutning



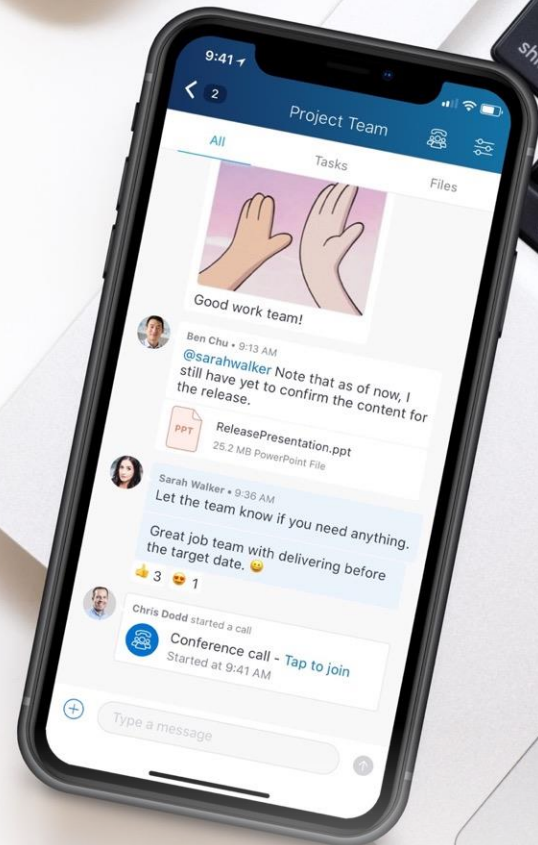
MiWebinar

Alla nyheter i Companion

Robert Lundell

2020-10-28

© 2020 Mitel. Proprietary and Confidential.



Agenda

- Grundläggande funktioner i Companion
- Nytt servicepack för Mitel Companion 2019 (SP2)
- Buggrättningar
- Ny arkitektur ger högre säkerhet
- Samtalsflödet genom MiContact Center Enterprise
- Nya rapportmallar för MiContact Center Enterprise
- Grupperingsfunktion för InAttend-rapporter
- Preliminär roadmap satt för nästa release

Grundläggande funktioner i Mitel Companion 2019

Inventarieregister



Få kontroll över er IT- och teleutrustning genom att samla all information på ett och samma ställe.

Debitering



Sammanställ rapporter över IT- och telefonikostnader, där bl.a. samtal, arbete, material och tjänstekostnader ingår. Spara genom att vara medveten om kostnader.

Ärenden



Genom smidig registrering av felrapporter, ändringar mm, skapas kontroll över allt som behöver utföras i IT- och telesystemet.

Analys



Analysera svarskvalitet på anknýtningar eller grupper, exempelvis tappade samtal och svarstider. Skapa dina egna rapportmallar.

Statistik



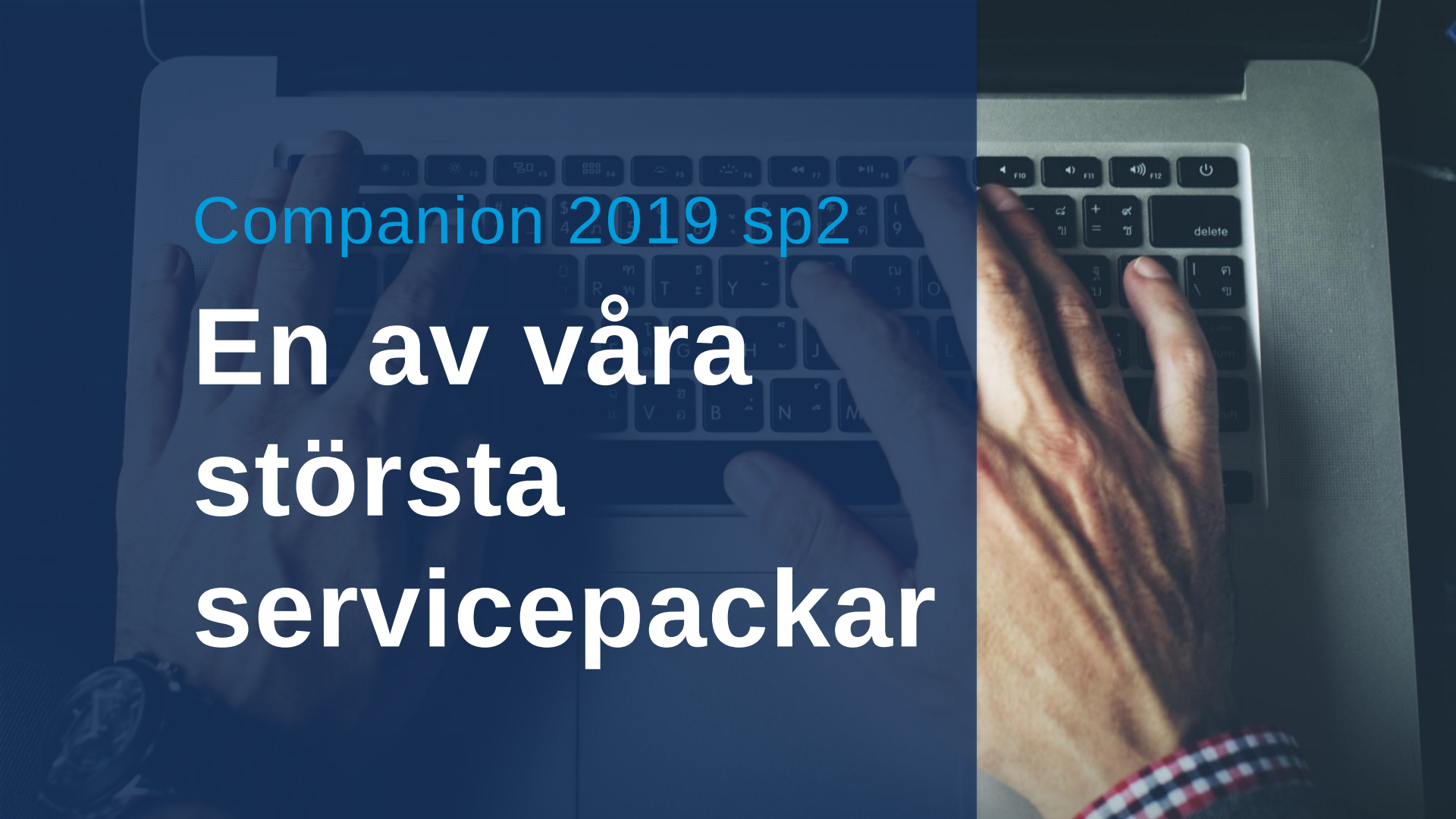
Vrid och vänd på den data ni får in i systemet. Statistik ger dig möjlighet att hitta svagheter och styrkor i just din organisation. Analysera telefonister, användare och grupper mm.

Presentation



Använd någon av våra webbportaler för att presentera både debiteringsunderlag, analys- och statistikrapporter





Companion 2019 sp2

En av våra
största
servicepackar

Vår målsättning - Servicepackar ska alltid....

Eliminera buggar – buggfria applikationer finns inte men vi jagar dem

Förbättra befintliga funktioner

Vara säkra och enkla att implementera

Nya funktioner kan läggas till

Companion 2019 SP2 innehåller både buggrättningar och större funktionsförbättringar...

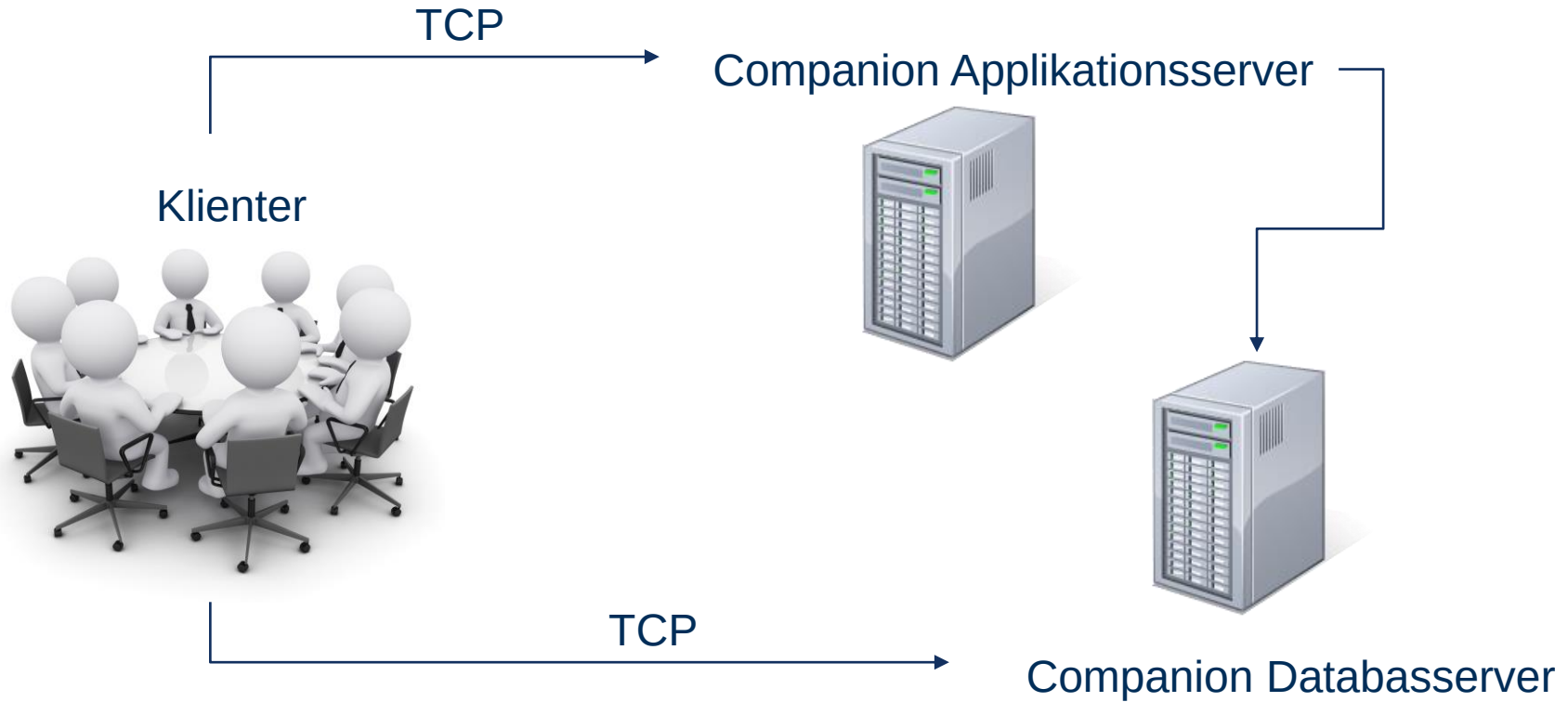


A person wearing a dark jacket is holding a white smartphone. In the background, a laptop keyboard is visible. The image is split into two halves by a vertical line. The left half is dark blue with white text. The right half shows the person and laptop in a more natural, slightly blurred light.

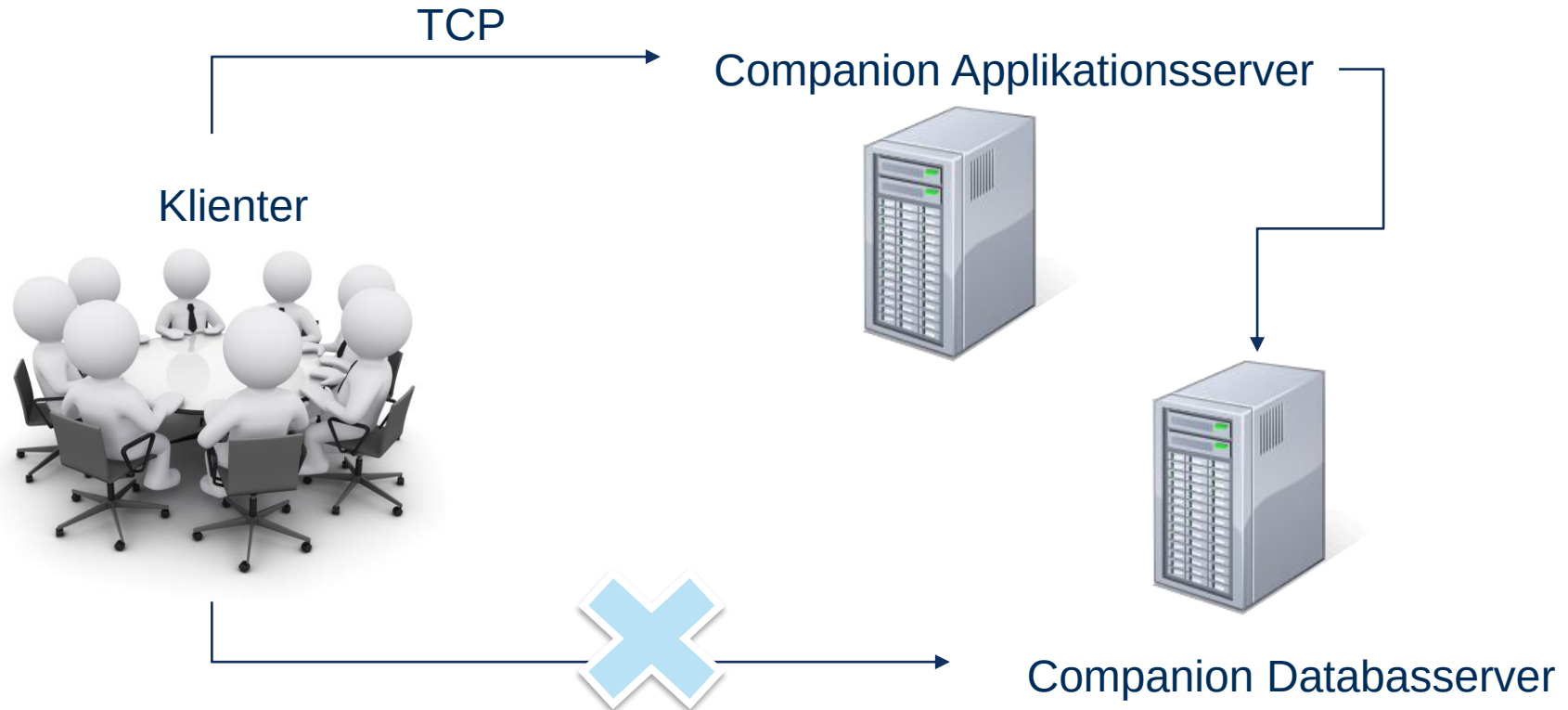
FÖRHÖJD SÄKERHET & ARKITEKTUR

Nu kan ni välja...

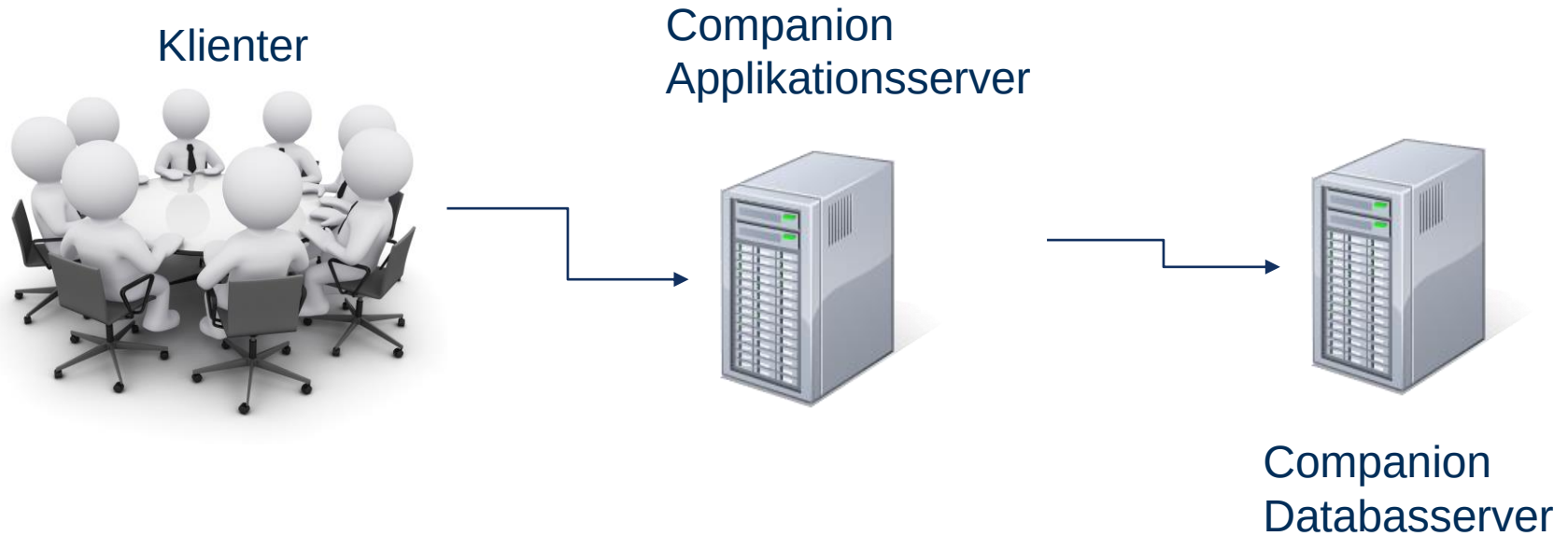
Traditionell lösning



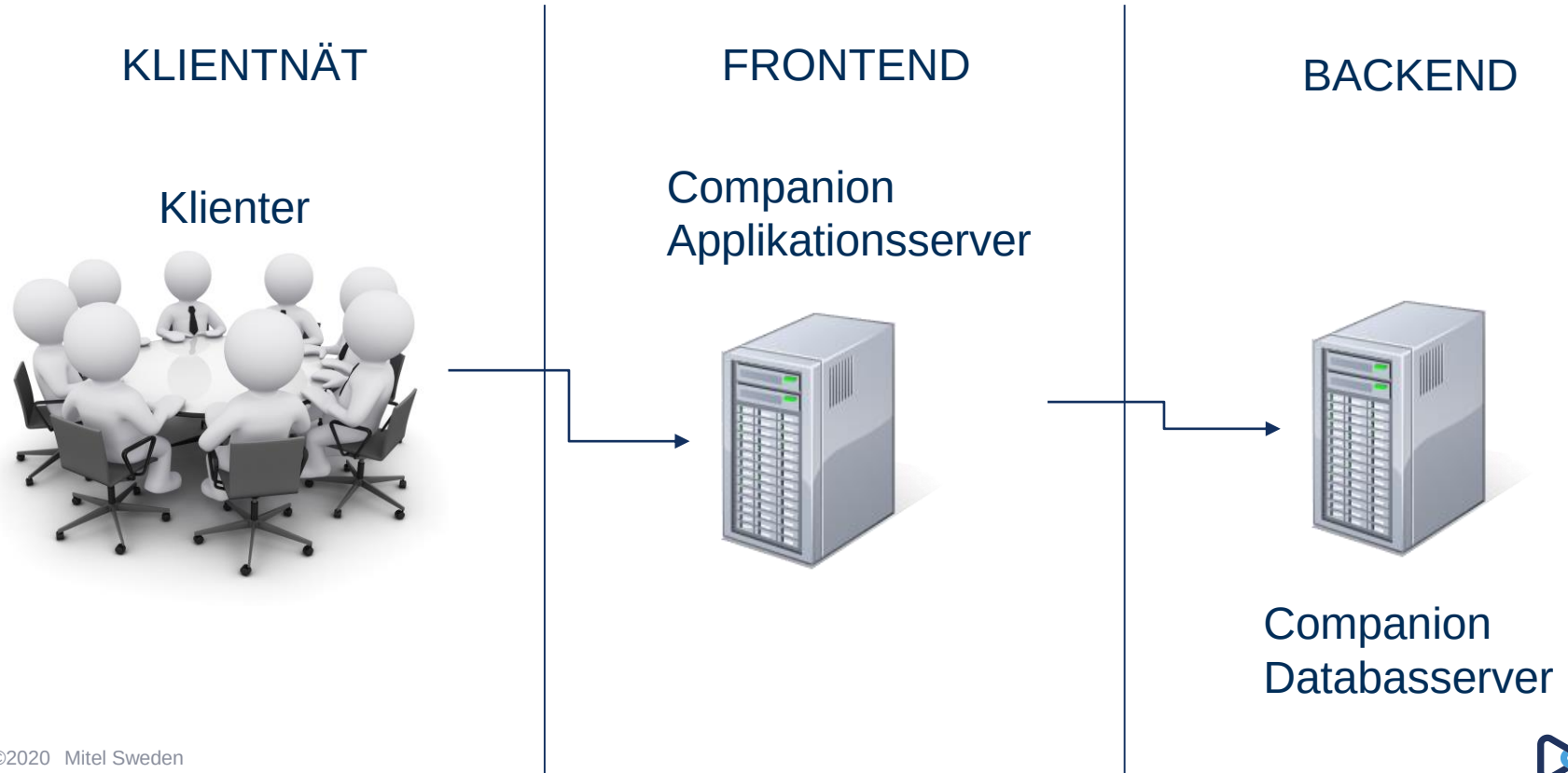
Traditionell lösning – vi amputerar ett ben



Ny arkitektur förbättrar säkerheten



Backend – Frontend



STANDARDISERAD KRYPTERING

Från MyCrypt till SHA...



Data som alltid krypteras....

Lösenord

SMTP-inställningar

SSH-konton för att hämta trafikmätning i MX-ONE



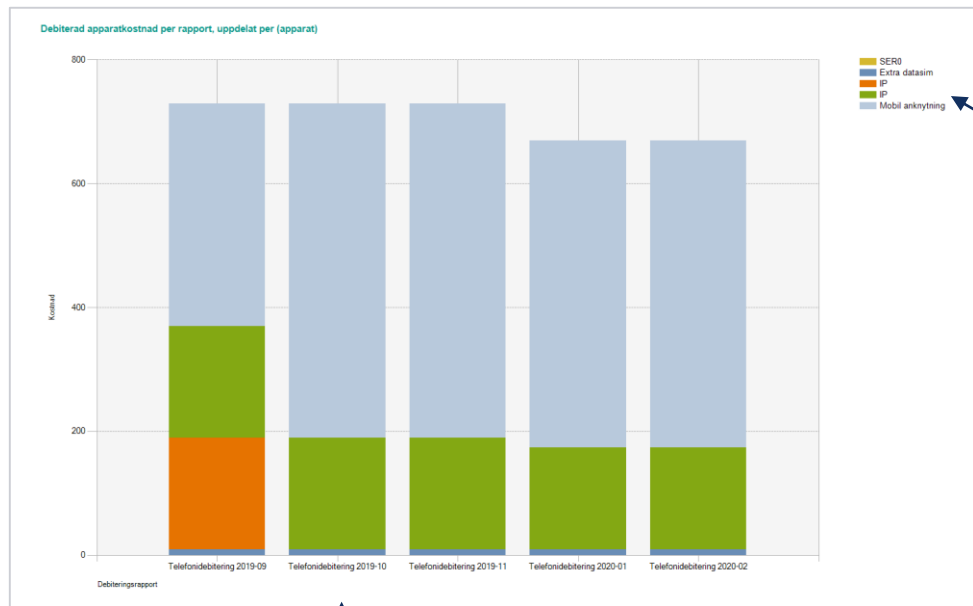
TRAFIKFLÖDET GENOM MICONTRACT CENTER ENTERPRISE

Från A till Ö...

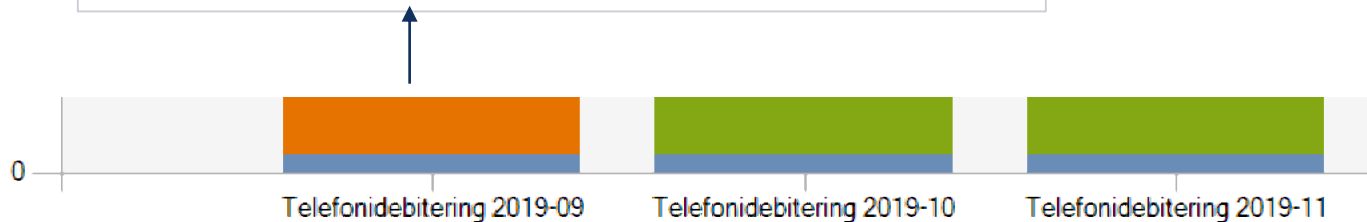
Attendant Call Trace nu även för MiCC Agents....

[illegible]

Kub-rapporter kan vara en väg att gå



- Extra datasim
- IP
- IP
- Mobil anknytning





Roadmap

Dags att lyfta blicken och titta framåt

Era önskemål och krav bestämmer produktens färd

Preliminär Roadmap - Companion

- Support för Multi-device
- Lägga tjänster på resurs istället för på abonnent
- Support för tjänstepaket
- Förbättrat språkstöd
- Visa abonnentinformation i trafikanalysen sök samtal
- Mer flexibla debiteringsrapporter
- Förbättrad CMG-synk
- Support för fler växelplattformar



Preliminär Roadmap - Statistics

- Hunt Pilot statistic för CUCM
- Anpassade rapporter baserat på generiskt data
- Sökfunktioner i alla filter
- Distributionsguide
- Bättre översikt av konton, distributioner och mallar
- Support för skrivskydd på rapportmallar
- Support för “ladda filter” baserat på data
- MiCC Tenant support
- Förbättrat språkstöd



Preliminär Roadmap - Web

- Statistics Web, skapa egna rapporter via webb
- Utökade funktioner för Dashboard
- Attestering och bättre loggning på Companion Web
- Förbättrat språkstöd
- Single Sign On baserat på Active Directory



1

Förbättrad
säkerhet

2

Utökade rapport-
möjligheter för
MiCC

3

Ny version
kommer till
sommaren nästa
år





Så varför Companion?

Snabb & stabil plattform

Nöjda kunder

Levande utveckling

Räkna hem er investering i Mitel Companion genom att ta kontroll över era IT- och telefonikostnader?



Tack för förtroendet!





Frågor?



Jonas Carlson



 MiWebinar

 Mitel

Avslutning



**Nya möjligheter med nya MiContact
Center Enterprise!**

&

**MiContact Center Enterprise –
Ryggraden i H1:s BPO leveranser**



MiWebinar
4:e november



MiWebinar



http://bit.ly/mitel_miwebinar



MiWebinar

