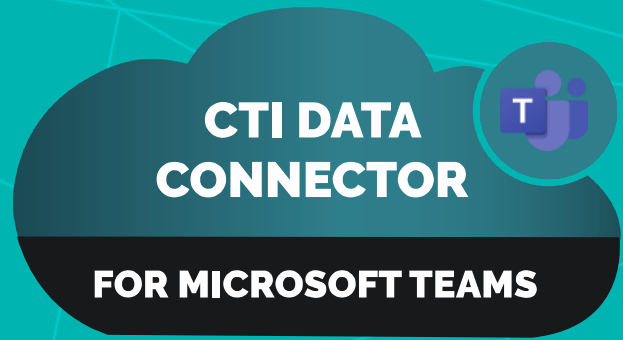


mirage



+

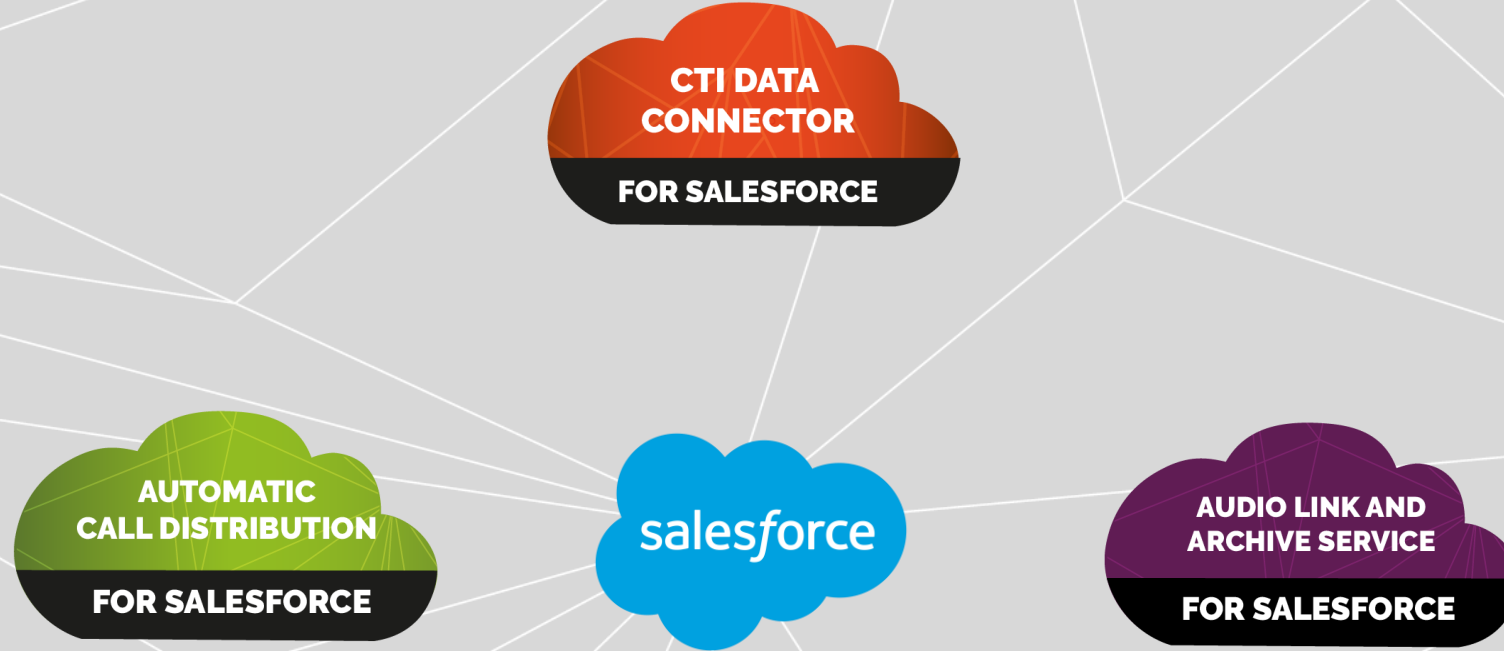


CTI Integration mit MS-Teams

Mirage CTI Products for Salesforce

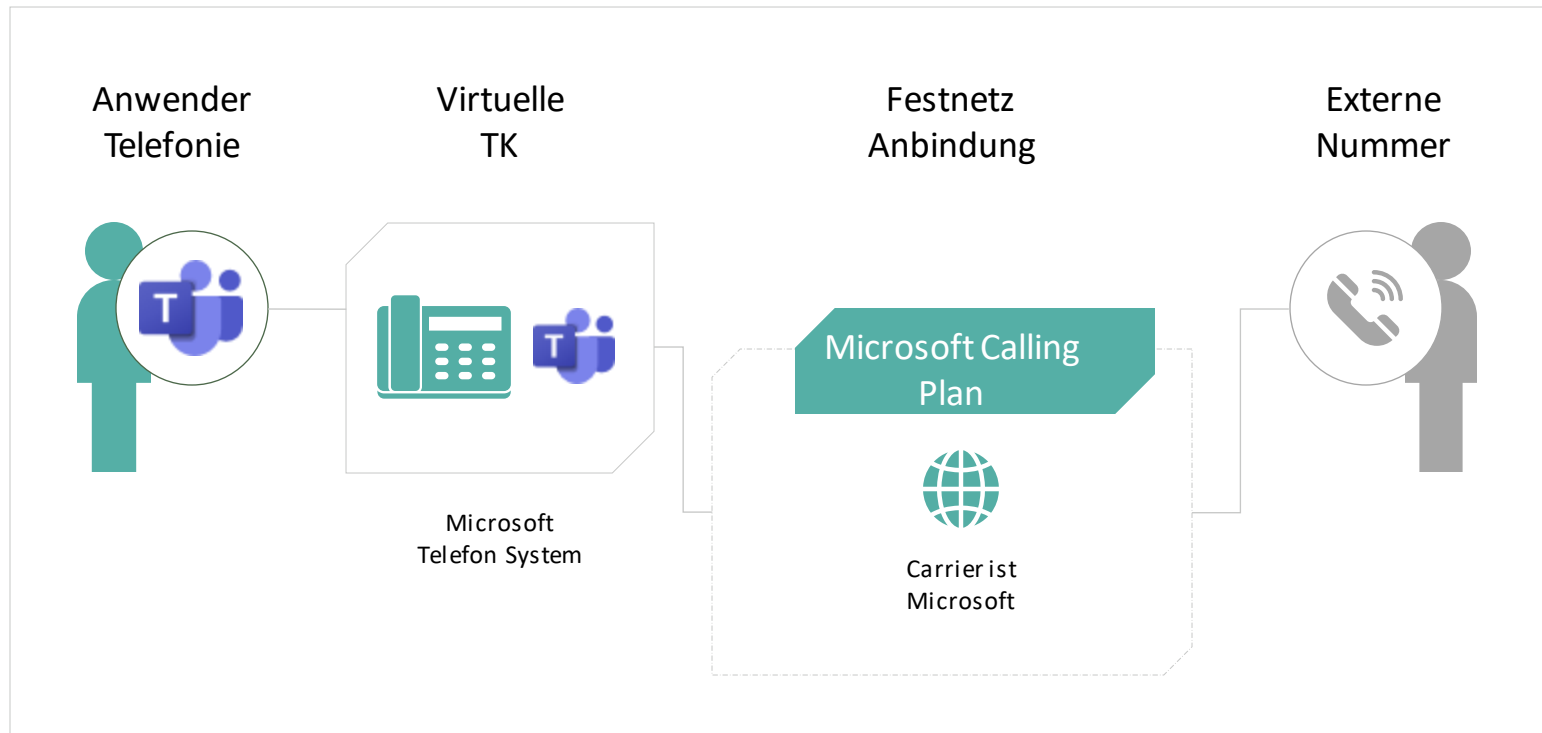


Contact Center Suite



MS-Teams – Festnetz Optionen

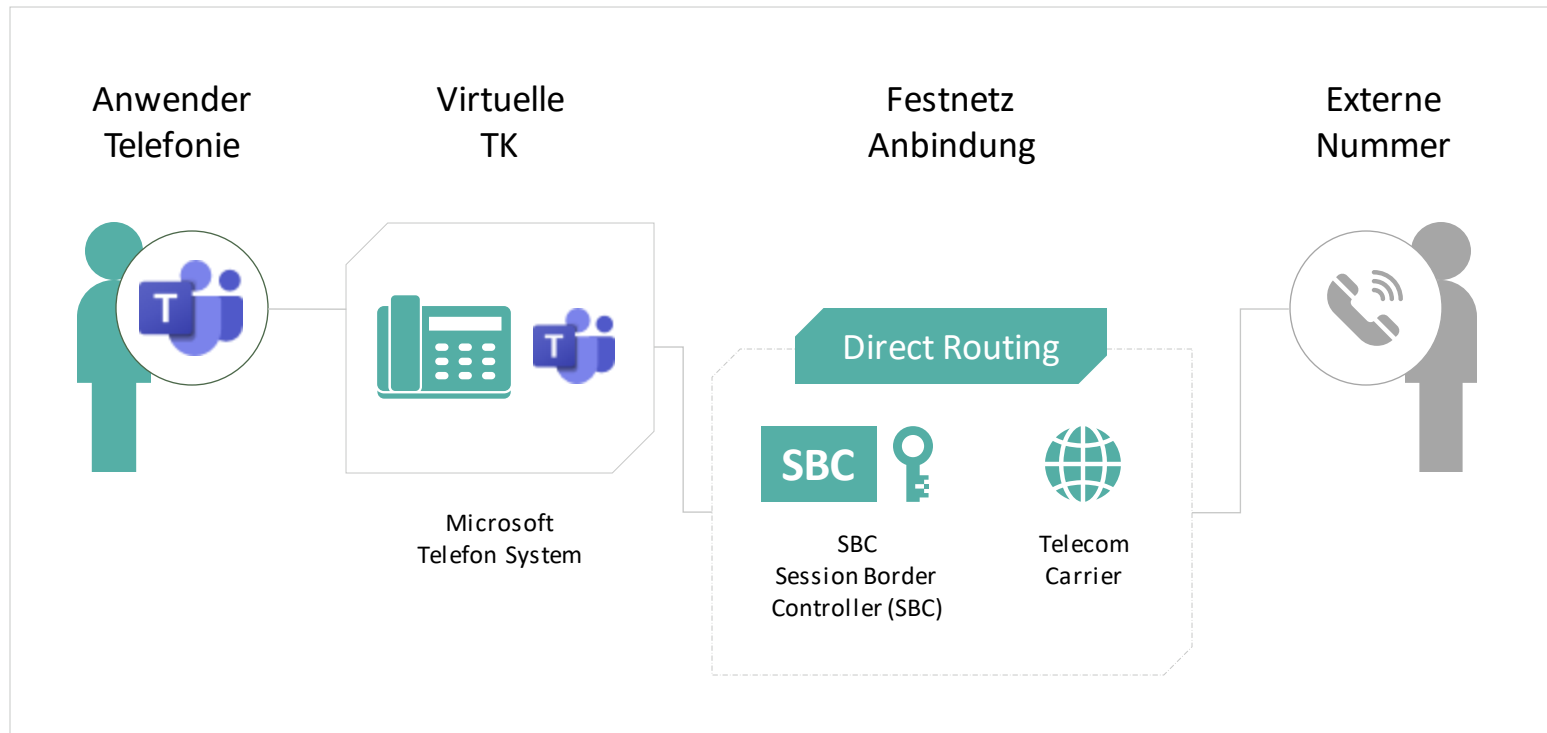
MICROSOFT ANRUFPLAN



-  Einfachste Option zum Start
-  SBC nicht notwendig
-  Festnetzgebühr ist teurer
-  Nur in einigen Ländern verfügbar (≈ 30)

MS-Teams – Festnetz Optionen

DIRECT ROUTING



Hohes Anrufvolumen

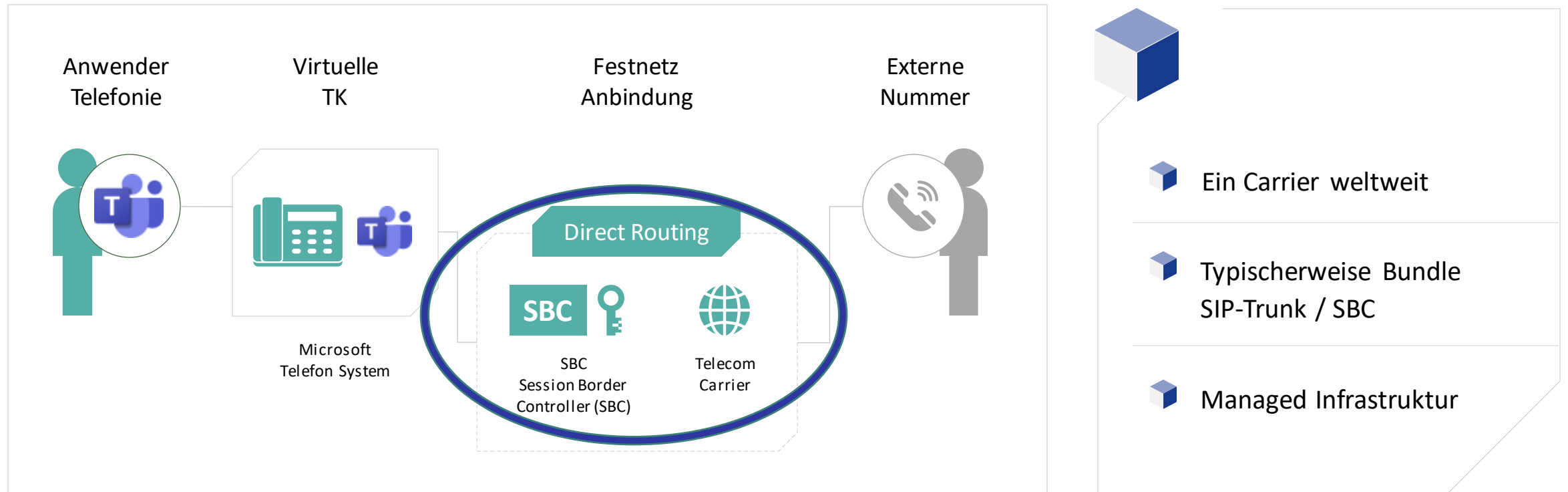


MS-Teams in mehreren Ländern,
unterschiedliche
Telecom Carriers (SIP-
Trunk)

MS-Teams – Festnetz Optionen

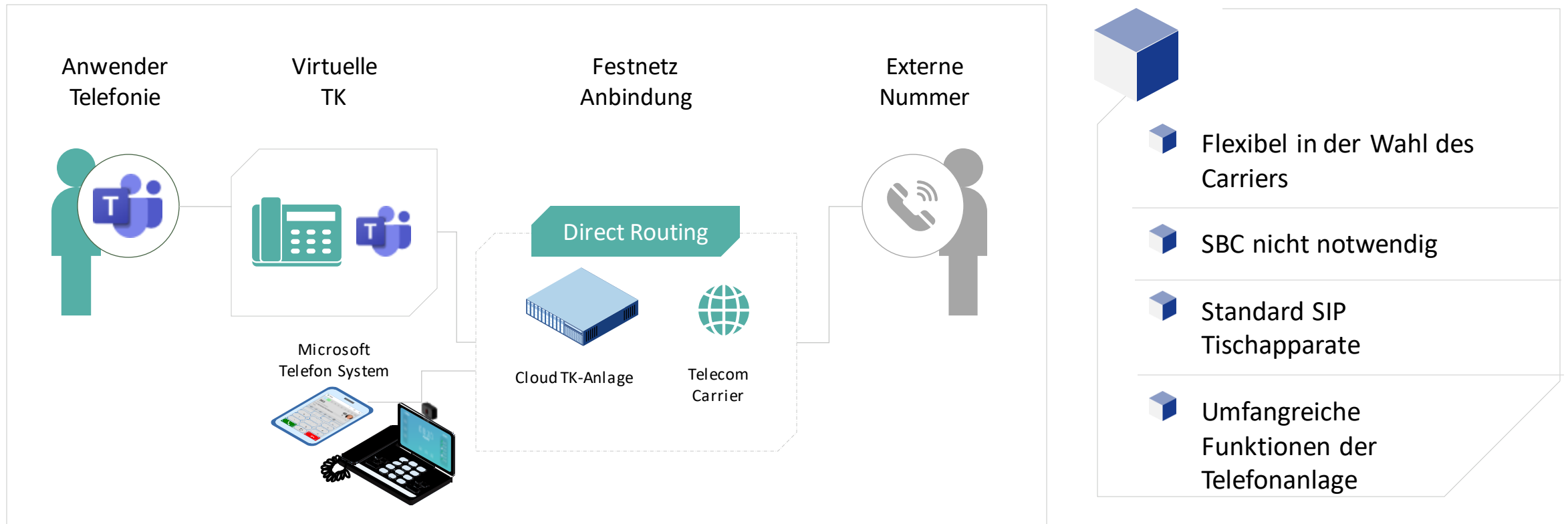
OPERATOR CONNECT

FESTNETZ TELEFONIE UND SBC MIT TEILNEHMENDEN TELEKOMMUNIKATIONS-ANBIETER IM MICROSOFT OPERATOR CONNECT PROGRAMM



MS-Teams – Festnetz Optionen

DIRECT ROUTING MIT CLOUD TELEFONANLAGE



MS-TEAMS

Anforderungen



-  Microsoft E5 **oder** Microsoft 365 Plan + Microsoft Telefon-System (Add-on) / Business Voice (Add-on) – nicht bei Swyx notwendig
-  Microsoft Anrufplan **oder** SIP Trunk + SBC **oder** SIP Trunk + Cloud Telefonanlage

Funktionen



-  Auto Attendant / IVR (automatische Telefonzentrale)
-  Einfache Warteschlangen
-  Music on hold
-  Gruppen Anrufe
-  Anrufe weiterverbinden
-  Anruf parken
-  Anrufbeantworter

IHRE WAHL

MIRAGE MS-TEAMS CONNECTOR



-  MS-Teams Direct Routing oder Microsoft Anrufplan
-  Kein Call Center oder Telefonanlage notwendig
-  Die bestehende MS-Teams Konfiguration wird weitergenutzt (Warteschlangen, IVR etc.)
-  Schnelles und einfaches Setup
-  Direkte MS-Teams Anbindung über Graph API

IHRE WAHL

Cloud Contact Center Solution



-  Cloud Contact Center
-  Direct Routing oder Microsoft Anrufpläne
-  Nur zertifizierte MS-Teams Tischapparate
-  Anruf Aufzeichnung / Anruf Transkription verknüpft zu Salesforce
-  Anrufverteilung basierend auf Salesforce Daten
-  Zusätzlichel MS-Teams Add-ons für Anmeldung / Chef – Sekretär(in)
-  Einwahl Office 365 Benutzerdaten

WICHTIGE ENTSCHEIDUNGSPUNKTE



mirage
A UNARIC COMPANY

- SIP Trunk + SBC oder Microsoft Anrufplan werden bereits genutzt
- Einfaches Setup / schnelles Rollout
- MS-Teams Telefonie Funktionen sind ausreichend
- Ab 5 Benutzer– kein Benutzerlimit
- Günstigste MS-Teams Integration
- Konfiguration der MS-Teams Telefonanlage durch das MS-Teams Admin Center

All 2 Integrationen können gleichzeitig in einer Salesforce Instanz eingesetzt werden

- Mirage MS-Teams Connector
- MS-Teams Contact Center

MS-Teams Integration Highlights



Synchronisation Anwesenheitsstatus

Von Salesforce zu MS-Teams und von MS-Teams zu Salesforce



MS-Teams Clients

Windows, MAC und Mobiltelefon



Native Integration

Direkte Verbindung von Salesforce über die Mirage Cloud zu MS-Teams - kein Contact Center oder Telefonanlage erforderlich



Live Agent Status Dashboard / Wallboard

Live Agent Status Dashboard und Wallboard



Überblick

Zeigt den Anwesenheitsstatus des Benutzers, Skills, locale Zeit, active Gespräche in Warteschlangen, angemeldet in Warteschlangen, Kampagnen

Suche und Filtern

Suche nach Vor- oder Nachnamen, Filter nach Rolle, Profil, Anwesenheitsstatus

Automatische Aktualisierung

Aktualisiert sich automatisch alle 15 Sekunden

Wallboard - Live Ansicht

Aktive ein- and ausgehende Gespräche, MS-Teams Meetings, durchschnittliche Klingelzeit, durchschnittliche Redezeit, Warteschlangen

Live Agent Status Dashboard

Live Agent Status Dashboard

Chart

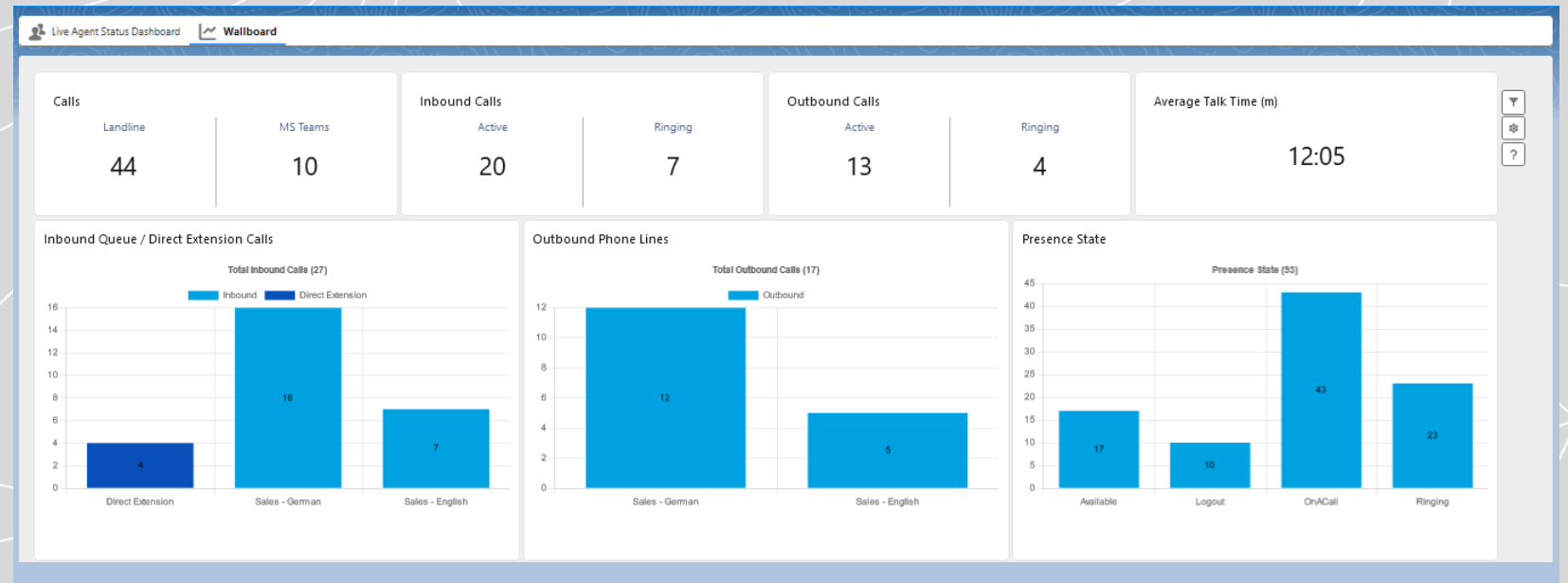
Search Records

Q Search this list...

Filter by Time

All

Profile P...	User Na...	First Na...	Last Na...	Presenc...	Call Info	Time Du...	Role	Start Time	Extensio...	Call Ca...	Queue	Skills	Service ...	Local TI...	City	Country	Favorites
	Simon White	Simon	White	Online		01h 06m 36s	Sales	Dec 10, 2022...	53	Christmas sa...		Sales - All-In-One Protector, Sales - CTI, Speaks: German		11:45 AM	Pristina	Kosovo	★
	Babu Singh	Babu	Singh	Logout		23h 40m 11s	Development	Dec 9, 2022 ...	16			Support - CTI		4:15 PM	Jaipur	India	★
	Max Mueller	Max	Mueller	Lunch		03h 15m 11s	Service	Dec 10, 2022...				Support - CTI		11:45 AM	Berlin	Germany	★
	Tom Mayer	Tom	Mayer	Logout		01d 13h 29m ...	Sales	Dec 8, 2022 ...	75			Sales - CTI, Speaks: German, Speaks: English, Speaks: French		4:45 AM	Chicago	USA	★
	Tom Evans	Tom	Evans	On a Call	Outgoing Alisa Meyer	00h 03m 11s	Sales	Dec 10, 2022...	11	my top oppor...		Sales - CTI, Speaks: German, Speaks: English		11:45 AM	Aulendorf	Germany	★



Inbound Queue / Direct Extension Calls

Total Inbound Calls (27)

Inbound

Direct Extension

4

16

7

Direct Extension

Sales - German

Sales - English

Outbound Phone Lines

Total Outbound Calls (17)

Outbound

12

5

Sales - German

Sales - English

Presence State

Presence State (53)

17

10

43

23

Available

Logout

OnACall

Ringing

Einschränkungen / Unterschiede

- Ausgehender Anruf - Anrufer-ID der direkten Nebenstelle wird nicht angezeigt
- Wenn ein ausgehender Anruf von MS Teams getätigt wird, wird der Anruf nicht in Salesforce signalisiert
- Ausgehender Anruf muss in MS Teams App bestätigt werden
- Jeder Anruf ist eine Konferenz mit einem BOT
- Warteschlangen mit kleinen Einschränkungen (z. B. Routing-Methode)
- Audioaufnahmen und Transkribierung erfordern eine zusätzliche Lizenz

[Details of all features and limitations](#)



Anrufverteilung (nur Contact Center)

● Abläufe / Workflows

Anrufverteilung zum Account oder Kontaktinhaber. Last Agent Routing – basierend auf Anruf, E-Mail oder Aktivität.

● Persönliche Begrüßung

Suche Name und Sprache in Salesforce – *Guten Tag Tom, schön dass Sie wieder bei uns anrufen*



● Daten zurückschreiben in Salesforce

Einen Termin oder Rückrufwunsch per IVR erstellen

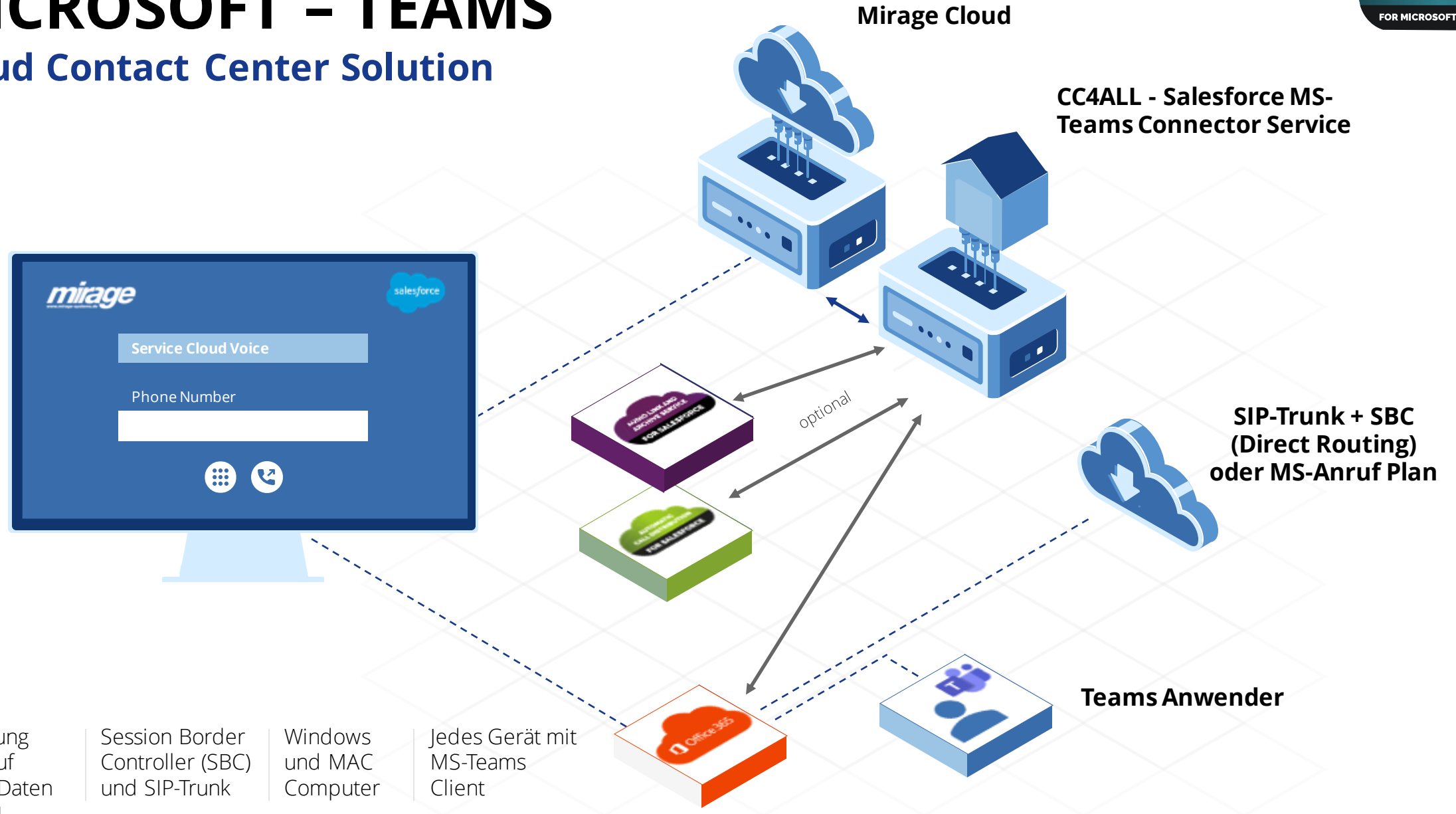
Anrufabbruch als Aufgabe dokumentieren und / oder Folgeaktivität erstellen

● Daten suchen

Stadt, Land, Sprache, Service level agreement, bestellte Produkte

MICROSOFT – TEAMS

Cloud Contact Center Solution



MICROSOFT – TEAMS

Mirage MS-Teams Connector

