

mirage



+

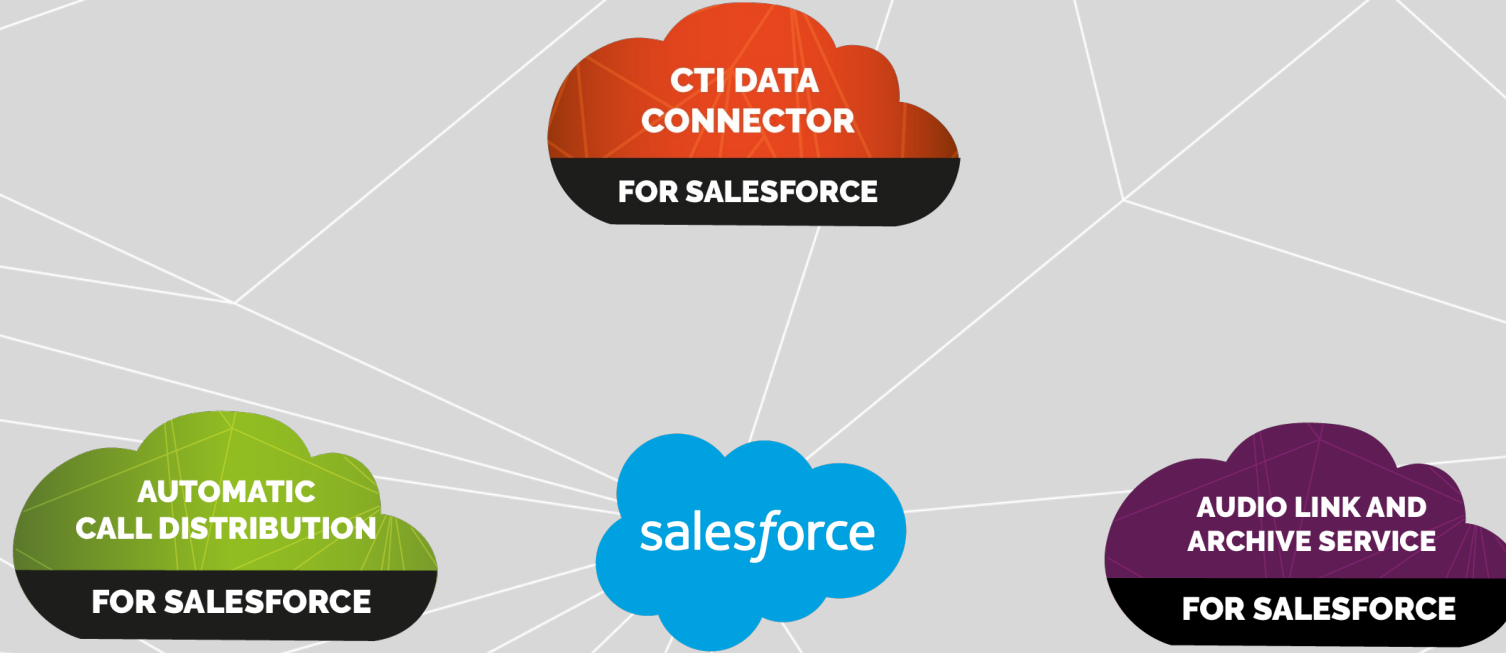


CTI Integration mit MS-Teams

Mirage CTI Products for Salesforce

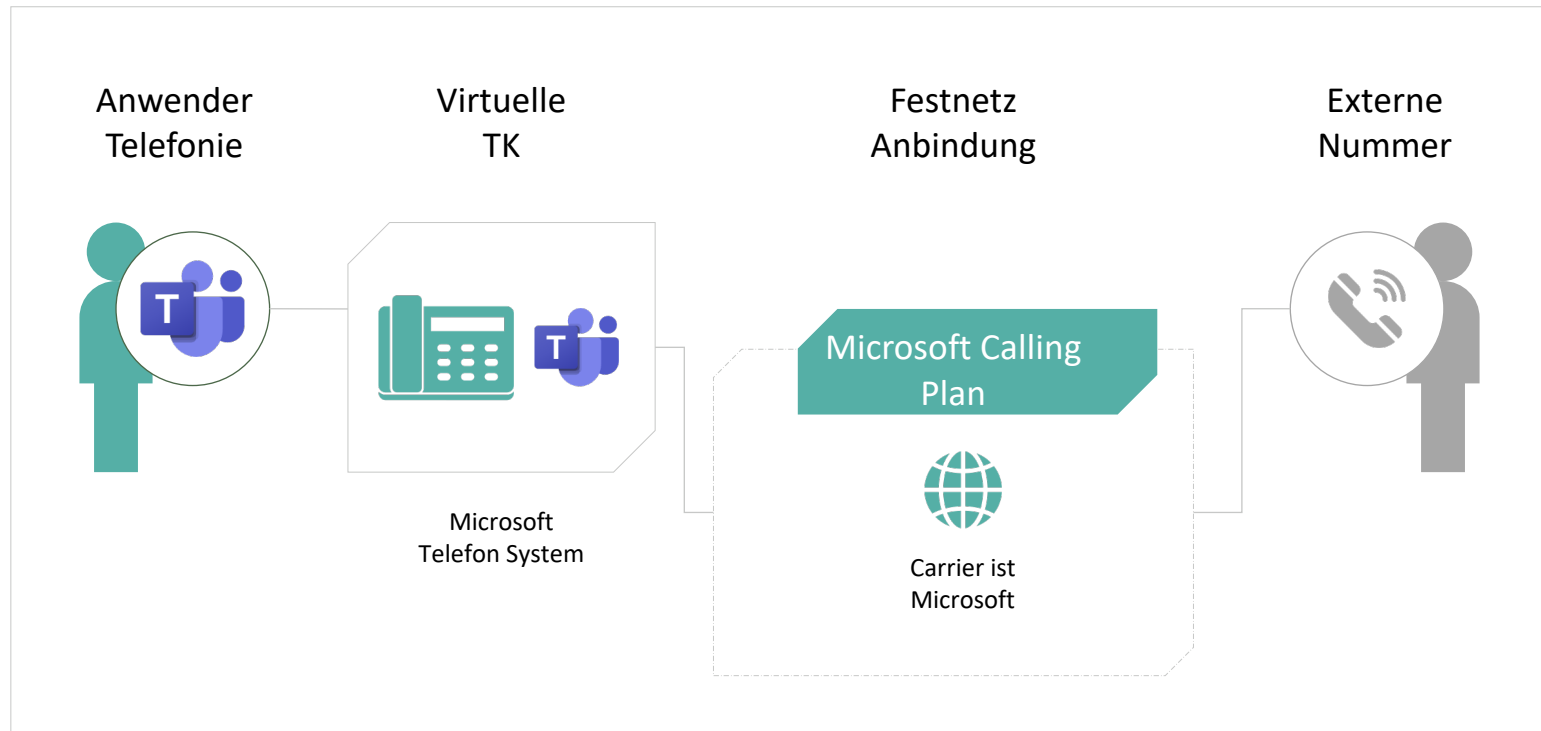


Contact Center Suite



MS-Teams – Festnetz Optionen

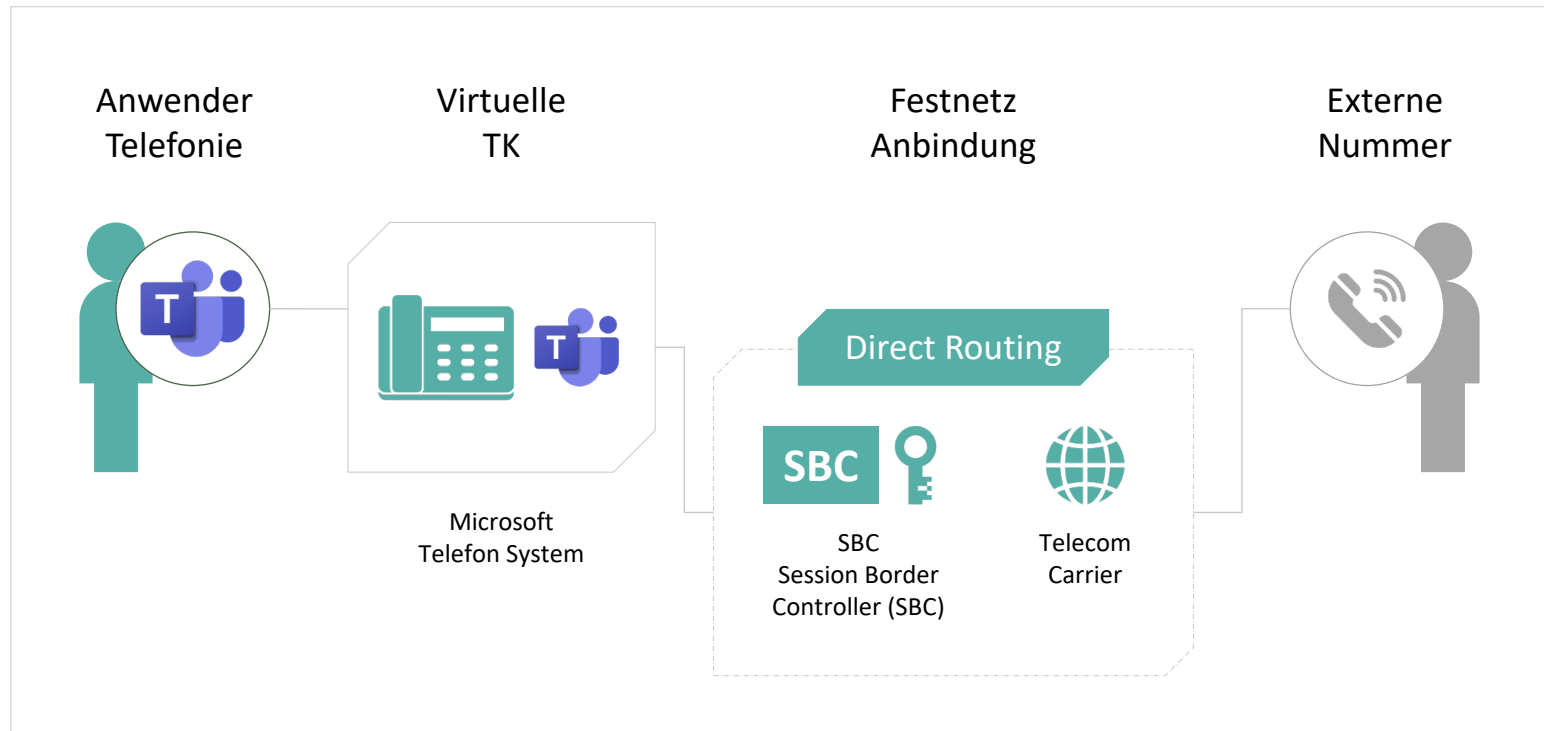
MICROSOFT ANRUFPLAN



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

MS-Teams – Festnetz Optionen

DIRECT ROUTING



Hohes Anrufvolumen

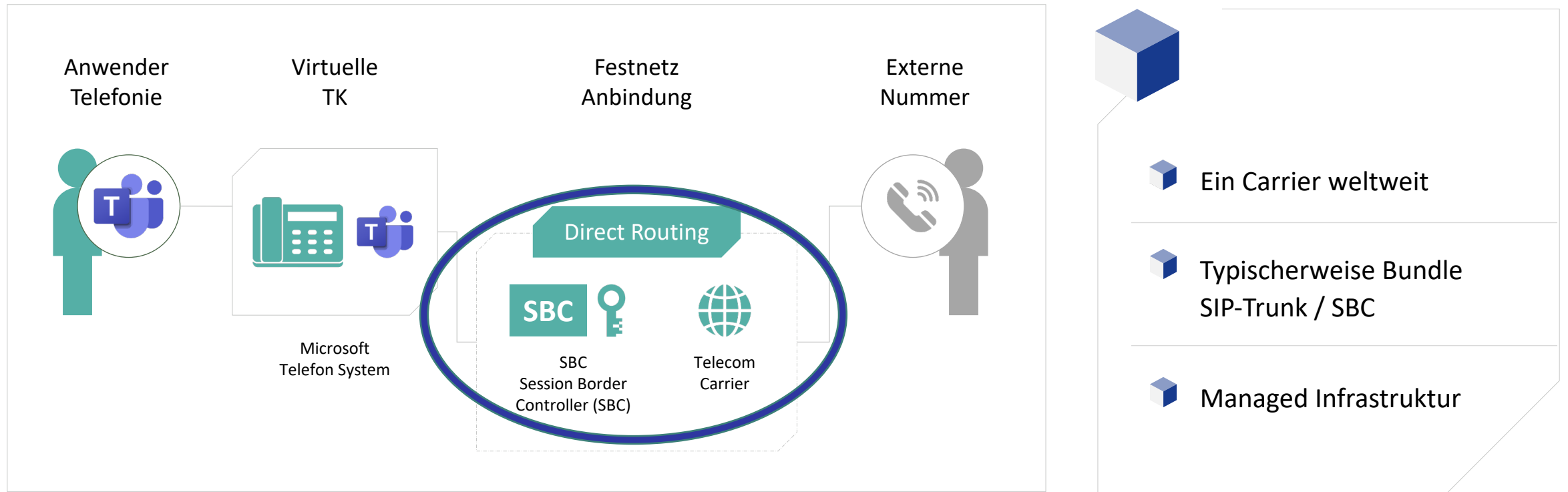


MS-Teams in mehreren Ländern, unterschiedliche Telecom Carriers (SIP-Trunk)

MS-Teams – Festnetz Optionen

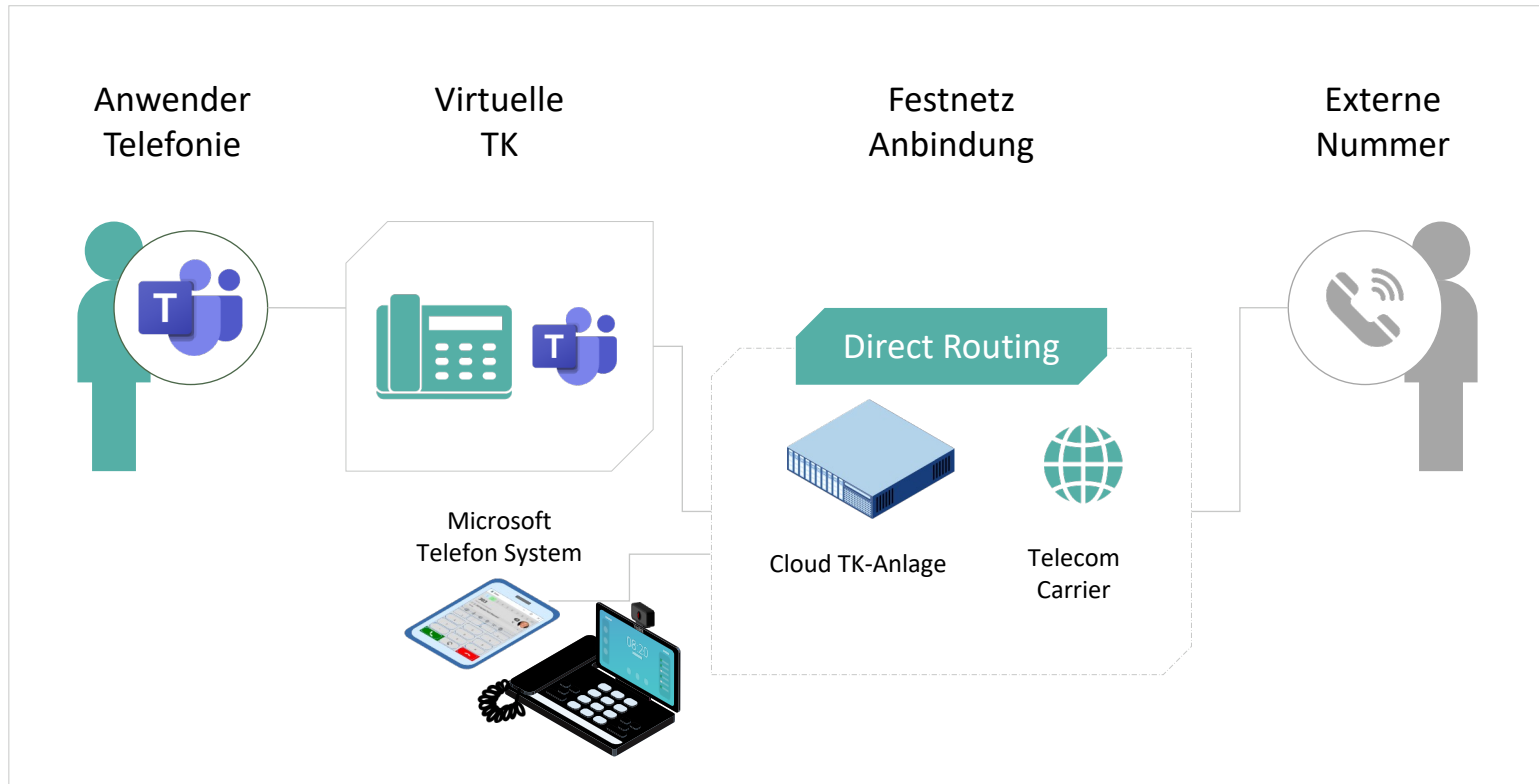
OPERATOR CONNECT

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



MS-Teams – Festnetz Optionen

DIRECT ROUTING MIT CLOUD TELEFONANLAGE



-  Flexibel in der Wahl des Carriers
-  SBC nicht notwendig
-  Standard SIP Tischapparate
-  Umfangreiche Funktionen der 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



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

MS-Teams Integrations



mirage

Mirage Teams Connector

Teams Native

3CX

SWYX

GoTo Connect

Phone Systems


CC4ALL

Contact Center

mirage
www.mirage-systems.de

IHRE WAHL



3CX®

SWYX®
GoTo Connect

- Cloud oder On-Premise Telefonanlage
- SIP Provider, Kein SBC
- Mix mit SIP-Tischapparate, SIP-DECT Telefone und MS-Teams SoftPhone Client, Türöffner
- Anruf Aufzeichnung / Anruf Transkription verknüpft zu Salesforce
- Anrufverteilung basierend auf Salesforce Daten
- Umfangreiche Funktionen der Telefonanlagen



CC4ALL

- 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
- Minimum 30 Anwender

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

WICHTIGE ENTSCHEIDUNGSPUNKTE



- Wechsel von einer bestehenden Telefonanlage zu MS-Teams
- Einfaches Setup / schnelles Rollout
- DECT Telefone
- 1 bis 2500/3000 Anwender
- Einfaches Preismodel
- Benötigt zusätzlichen Vertrag für 3CX Hosting / Swyx Hosting



- Direct Routing oder Microsoft Anrufplan werden bereits genutzt
- Anwender in mehreren Ländern oder Kontinente
- Komplexes Anrufrouting
- Mehr als 30 Benutzer, kein Benutzerlimit

Unterschiede in Detailfunktionen

WICHTIGE ENTSCHEIDUNGSPUNKTE



- SIP Trunk + SBC oder Microsoft Anrufplan werden bereits genutzt
- Einfaches Setup / schnelles Rollout
- MS-Teams Telefonie Funktionen sind ausreichend
- Ab 1 Benutzer– kein Benutzerlimit
- Günstigste MS-Teams Integration
- Konfiguration der MS-Teams Telefonanlage durch das MS-Teams Admin Center

All 3 Integrationen können gleichzeitig in einer Salesforce Instanz eingesetzt werden

- Mirage MS-Teams Connector
- MS-Teams Contact Center
- MS-Teams mit Telefonsystem

MS-Teams Integration



- **Synchronize Presence State**
Synchronize from Salesforce to MS-Teams
- **Audio Recording**
Archive and Link to Salesforce, comprehensive permissions, call transcription
- **All MS-Teams Clients support**
Windows and MAC Client, Browser, Mobile
- **Call distribution based on**
Salesforce data

Live Agent Status Dashboard



● Overview

Shows the users presence state, role, profile and the time when the presence state was changed to this state

● Search and Sort

Search by first or last name, sort by role, profile, presence state

● Automatic Refresh

Automatically refreshes every 15 seconds

Live Agent Status Dashboard

Live Agent Status Dashboard

Chart

Search Records

Q Search this list...

Filter by Time

All

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

00h 03m 11s

Sales

Dec 10, 2022...

11

my top oppor...

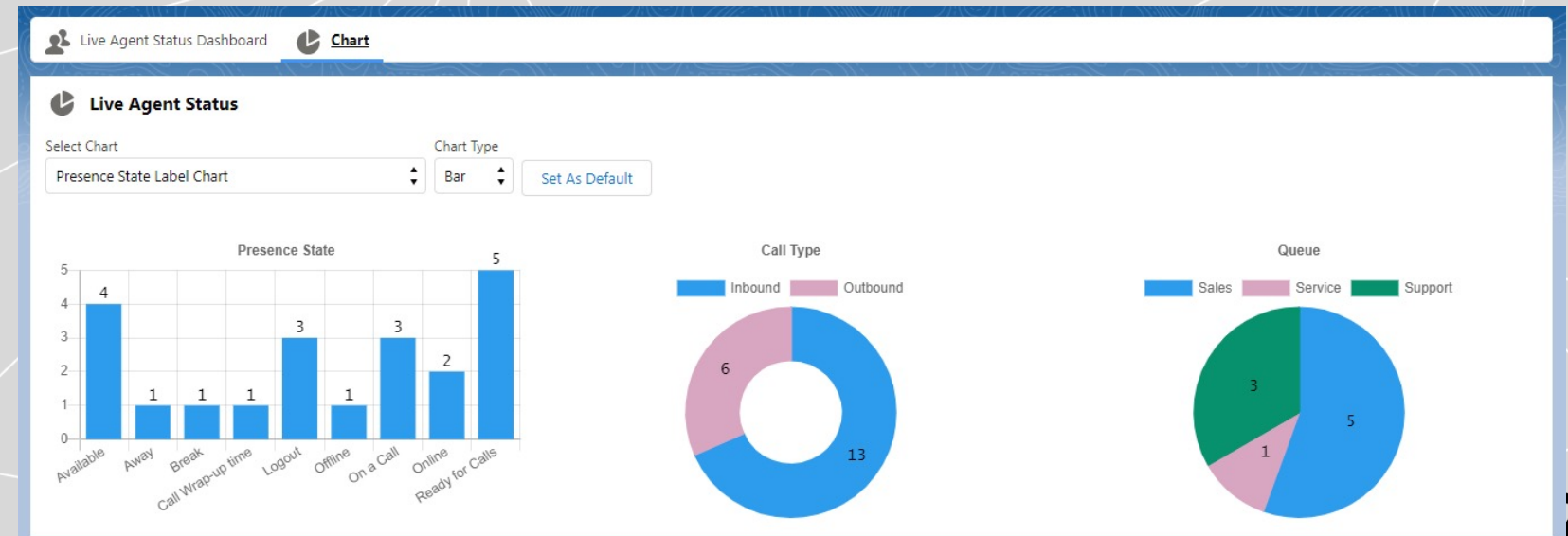
Sales - CTI, Speaks: German, Speaks: English

11:45 AM

Aulendorf

Germany

★





Anrufverteilung

● 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

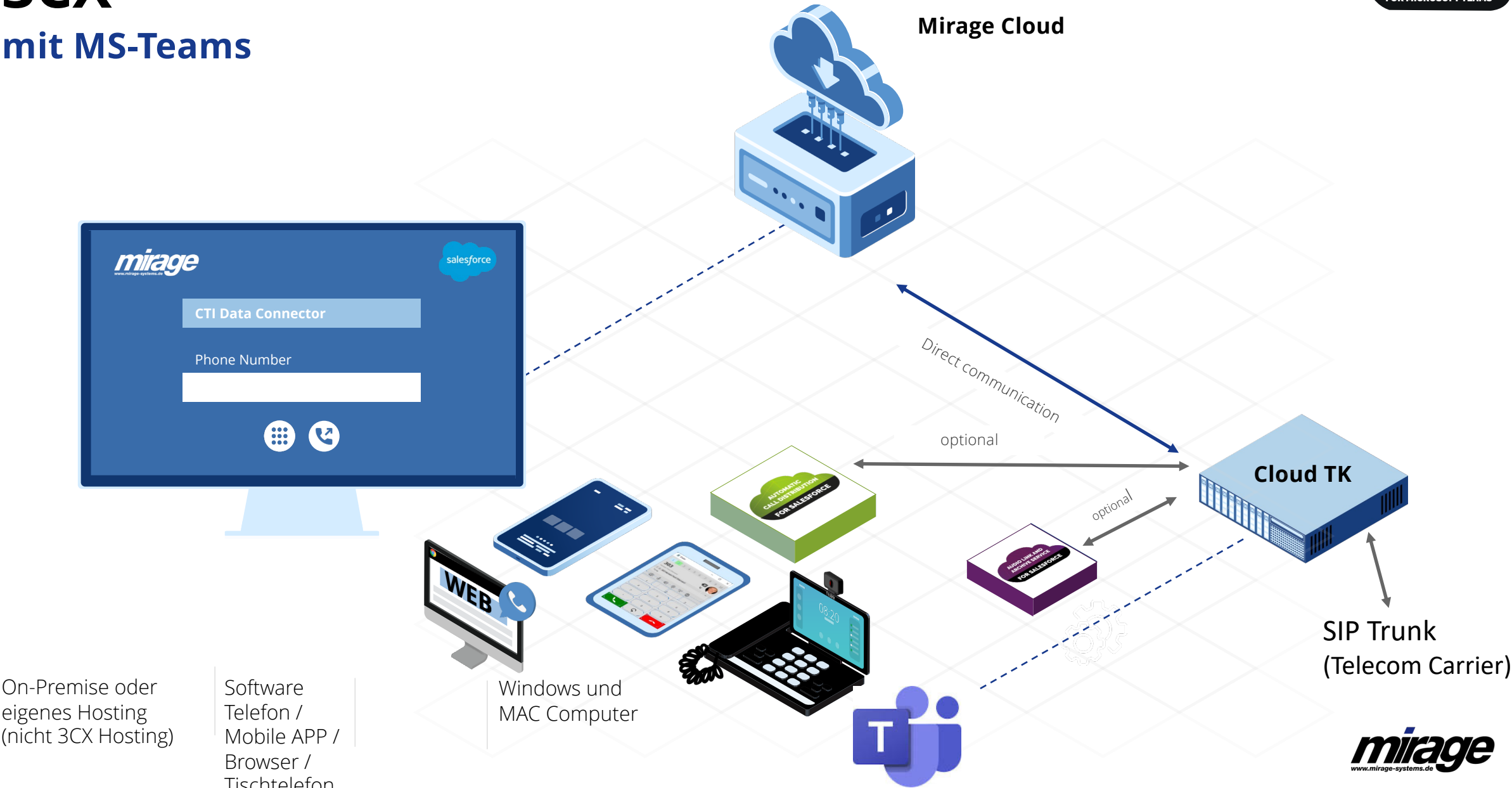
Einen Termin oder Rückrufwunsch per IVR erstellen

Anrufabbruch als Aufgabe dokumentieren und / oder Folgeaktivität erstellen

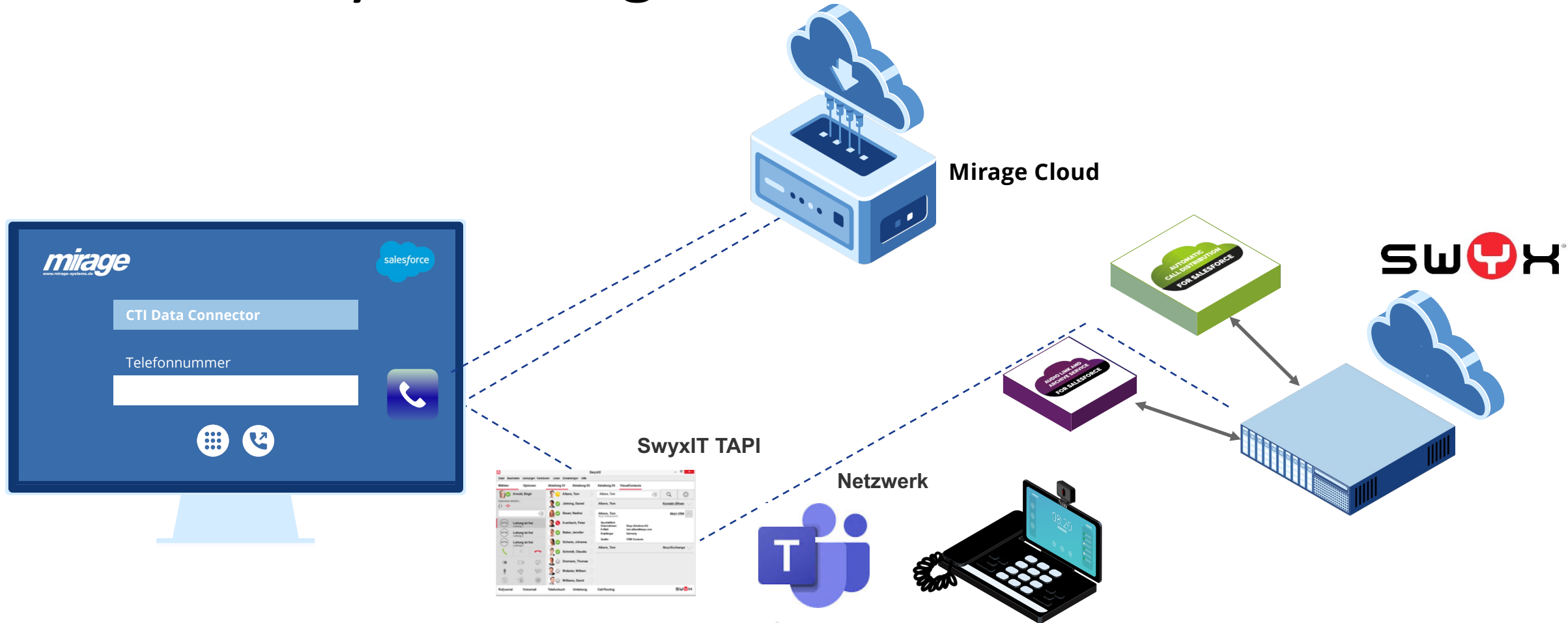
● Daten suchen

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

3CX mit MS-Teams



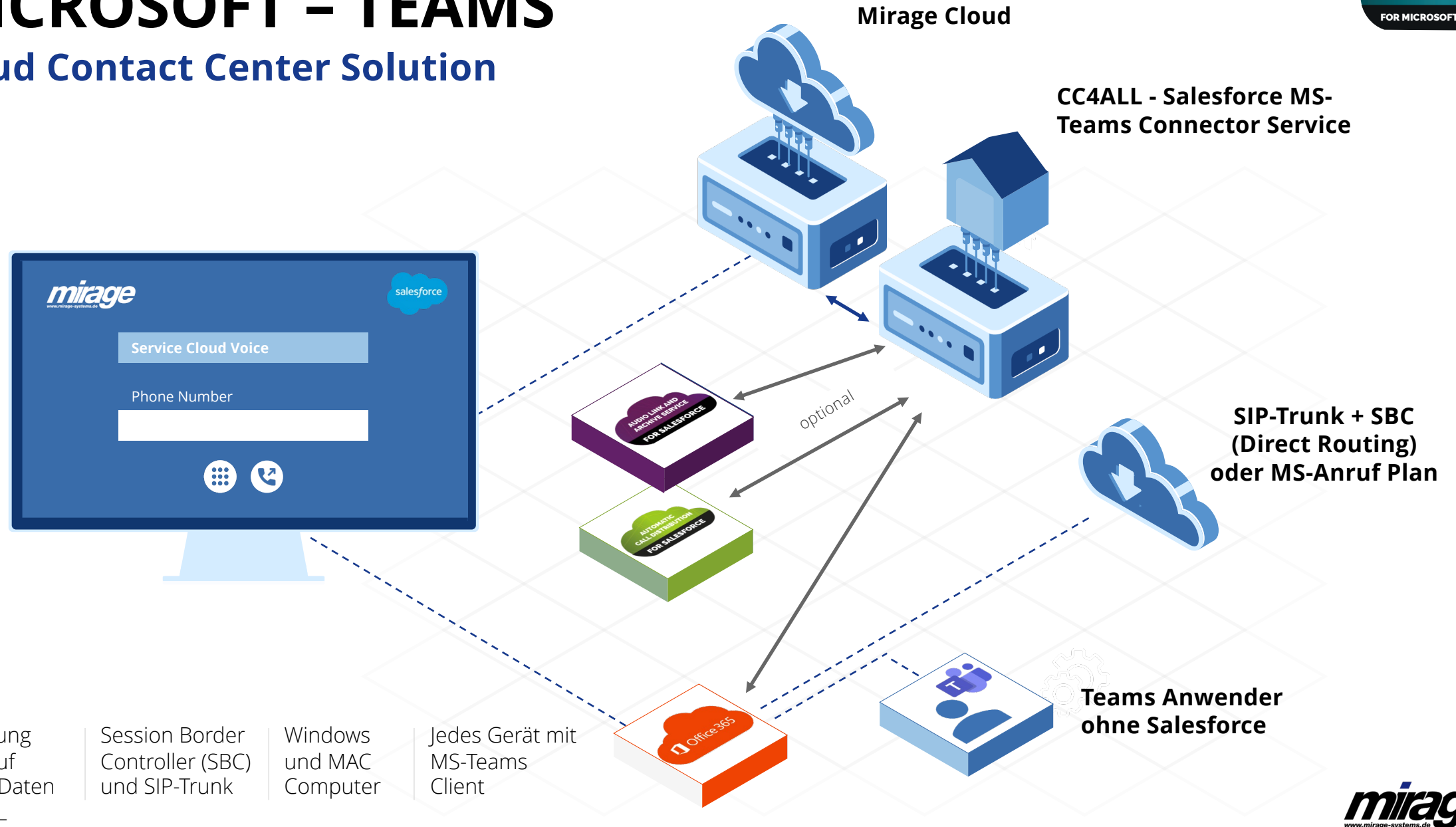
Swyxt! Integration



- SwyxIT Client mit TAPI (TSP) Treiber
- CTI Data Connector TAPI Link auf jedem Rechner
- Nur Windows
- Keine MS-Teams Telefonlizenz erforderlich

MICROSOFT – TEAMS

Cloud Contact Center Solution



Anrufverteilung
basierend auf
Salesforce Daten
oder CC4ALL

Session Border
Controller (SBC)
und SIP-Trunk

Windows
und MAC
Computer

Jedes Gerät mit
MS-Teams
Client

Mirage MS-Teams Connector

