

Microsoft Teams Phone può competere con un PBX tradizionale?

Un sistema telefonico completo integrato in Microsoft 365

Una soluzione voce completa in cloud.*
Riduce la dipendenza da hardware on-premise e potenziali elementi di guasto.

Un unico tool di Collaborazione e Comunicazione per gli utenti.

Semplifica la gestione IT

Consolida la gestione della voce attraverso provisioning rapido, reportistica e diagnostica integrati in Teams admin center.

Globalmente scalabile

Connettere il sistema telefonico al Microsoft worldwide network permette di beneficiare delle capacità ed estensione dei servizi Microsoft in cloud seguendo i Business in espansione.

*Una soluzione voce completa è ottenibile in combinazione con Teams Phone, Calling Plans, Operator Connect e/o Direct Routing.

Busy on busy
Call escalation
Call park
Call quality dashboard
Caller ID masking
Calling transfers and handling
Click to call
Cloud auto attendants
Cloud call queues
Cloud voicemail with transcription
Custom contact groups
Custom ring tones
Dial plans
Direct Routing
Direct Routing dashboard
Do not disturb and breakthrough
Dynamic emergency calling
Extension dialing
Full delegation support
Group call pick-up
Location-based routing
Media bypass (Direct Routing)
Microsoft Calling Plans
Number porting for Calling Plans
Out of office support
Routing rules
Screen sharing from chat
Secure calling between tenants
Shared line appearance
Simultaneous ringing
Speed dial
Teams admin center
Teams and SfB calling
Three-way PSTN calls
TTY support

...e oltre

Panoramica sui servizi telefonici principali

Chiamate in un'unica interfaccia

Avviare una chiamata da un numero, da un nome (integrazione nativa AD con reverse number lookup), da una chat, una scheda Outlook, un dettaglio di contatto.

DID numbers

Gestione Direct inward dialing e regole di normalizzazione con Dial Plan

Segreteria Telefonica

Voicemail con trascrizione automatica e ascolto da client

Regole di inoltro

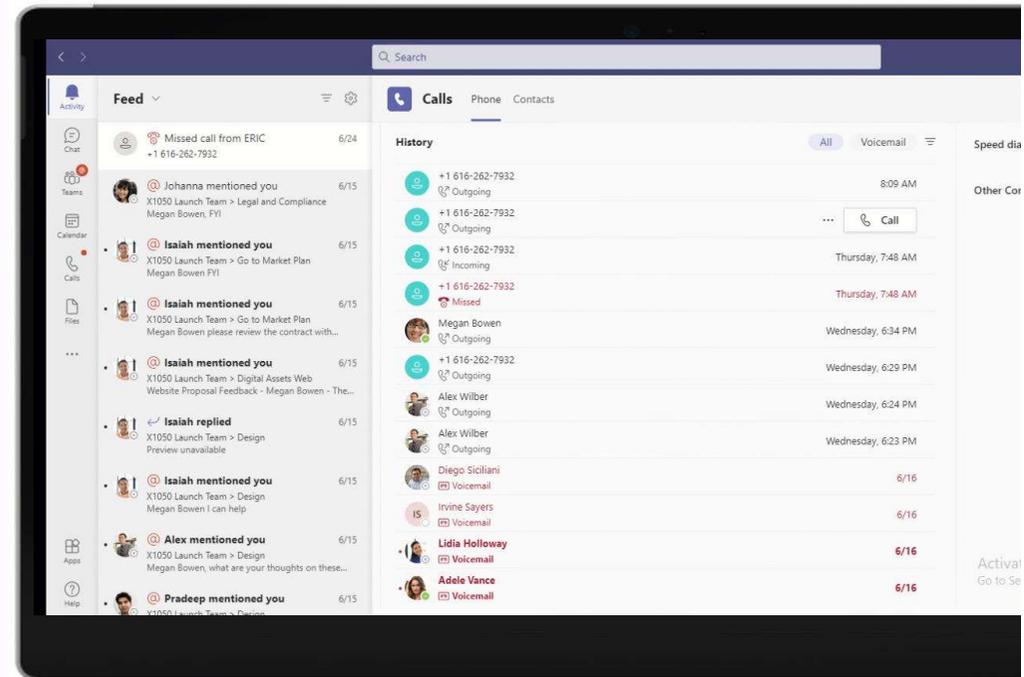
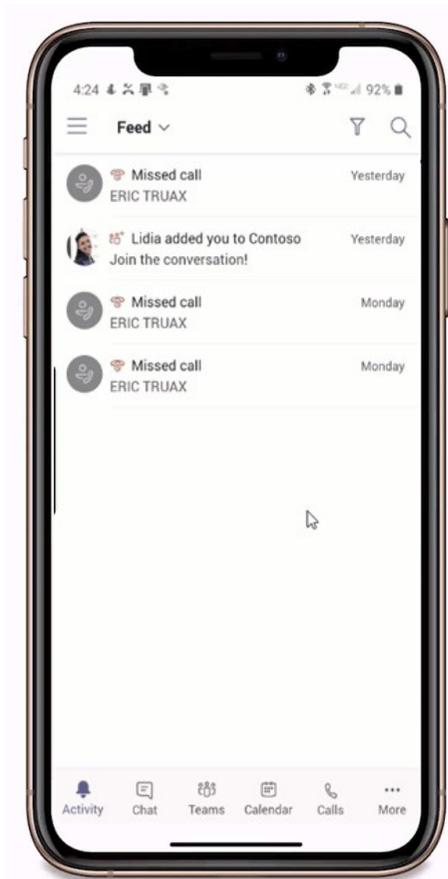
Inoltro di una chiamata alla segreteria, oppure ad un nuovo numero, un contatto o un gruppo

Cronologia

Storico cronologico delle chiamate
Dettaglio delle chiamate

Distinctive ringing

Suonerie differenziate in base al tipo di chiamata



Panoramica sui servizi telefonici principali

Chiamata in attesa

Attesa / recupero chiamata (manuale o automatica in caso di seconda chiamata in ingresso)

Musica attiva durante attesa, consultazione, trasferimento.
Personalizzabile dall'admin.

Parcheggio di chiamata

Le chiamate possono essere parcheggiate e riprese da un altro dispositivo o da parte di un altro utente

Trasferimento di chiamata

Cieco e con consultazione (via chat o voce)

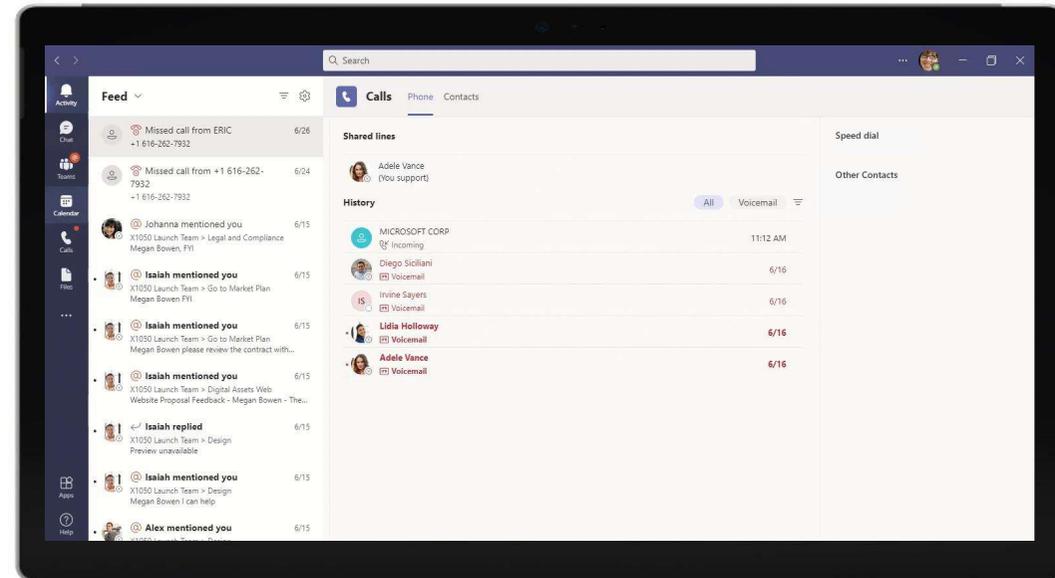
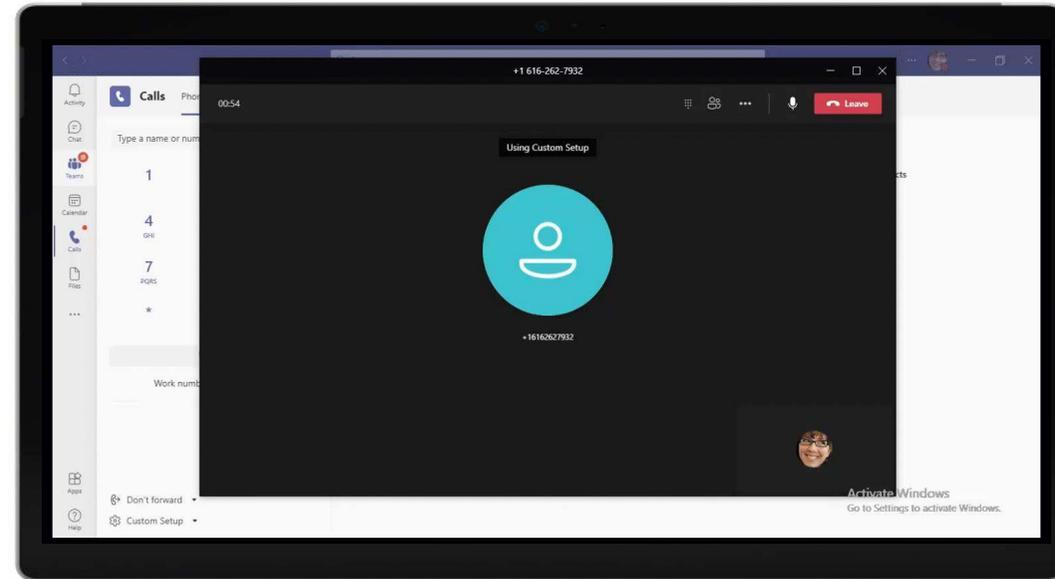
Trasferimento a nome o numero e ad un Gruppo (simultaneo o in sequenza)

Unione di due chiamate attive

Unire una chiamata in ingresso o in uscita ad una chiamata esistente

Escalation – da chat a 1:1, a meeting di gruppo

Teams offre la possibilità di aggiungere partecipanti ad una chiamata attiva in modo molto semplice, permettendo di passare da una chiamata 1:1 a un meeting completo



Panoramica sui servizi telefonici principali

Live caption

La conversazione viene trascritta automaticamente in real-time

Trascrizione vocale *

Il testo della conversazione può anche essere salvata e scaricabile da OneDrive

Registrazione vocale base *

Registra e trascrive la conversazione Telefonica su OneDrive

Blocco chiamante o spam

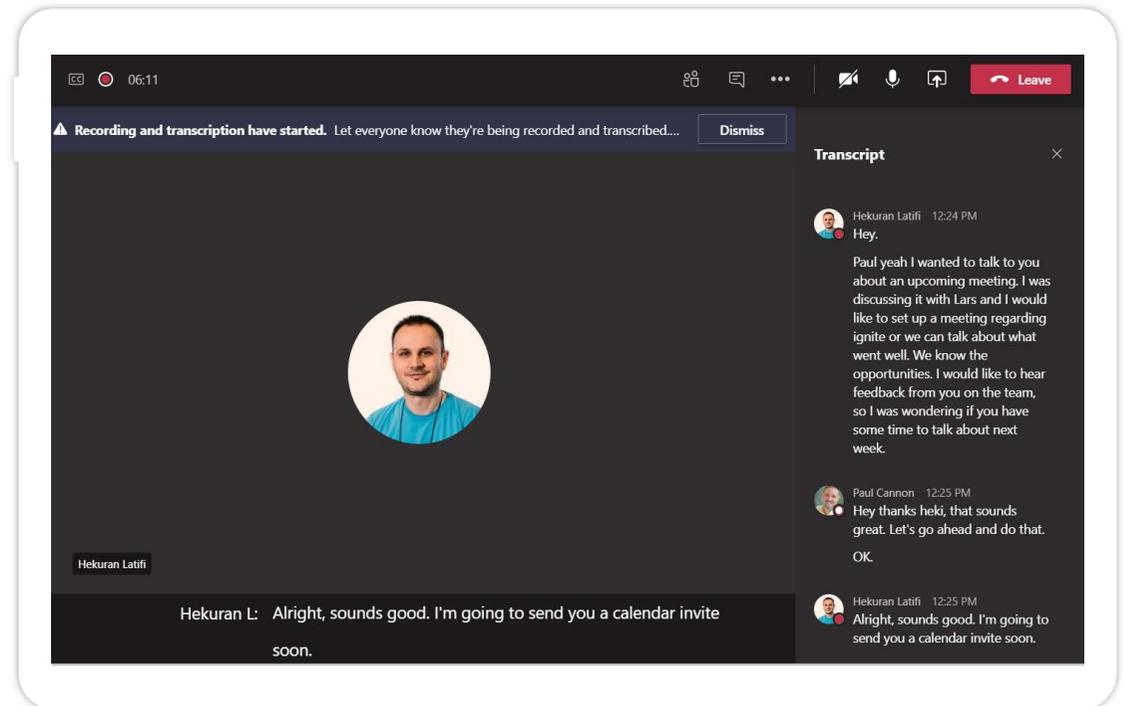
Possibilità di bloccare numeri in ingresso, segnalazione e blocco numeri spam

Delega chiamate

Possibilità di assegnare ruolo di delegati di chiamata

Roaming Bandwidth Control

Policy di occupazione banda dinamica basata su locazione geografica (subnet)



* Viene riprodotta una notifica audio per tutti i partecipanti e inviata una notifica visiva a tutti i client

Handoff delle chiamate tra Desktop e Mobile



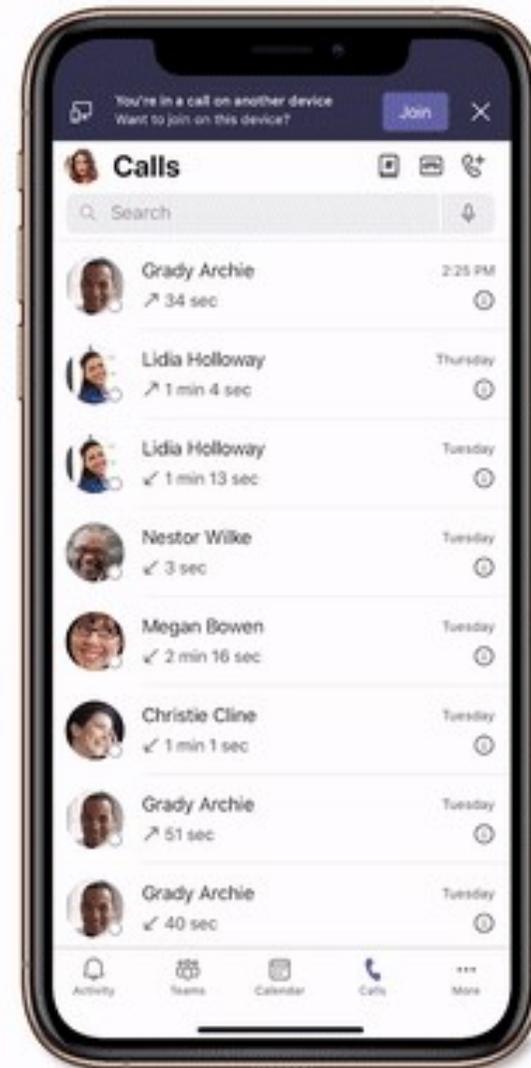
Avvia o rispondi a una chiamata da qualsiasi dispositivo e trasferiscila ad un altro



Aggiungi un secondo device ad una chiamata esistente (permette di mantenere l'audio su un dispositivo (ad esempio lo smartphone) e condividere o visualizzare contenuto condiviso da un altro (ad esempio il desktop))



Supporto dell'handoff per tutti i tipi di chiamata: 1:1, di gruppo, meetings



Gestione Delega (Shared Line Appearance)

Teams permette di condividere la propria linea telefonica con uno o più delegati

Condivisione impostata e gestita dal delegante o dai delegati

Rende disponibili ai delegati **le informazioni di stato libero/occupato e le informazioni sulla chiamata attiva del delegante**

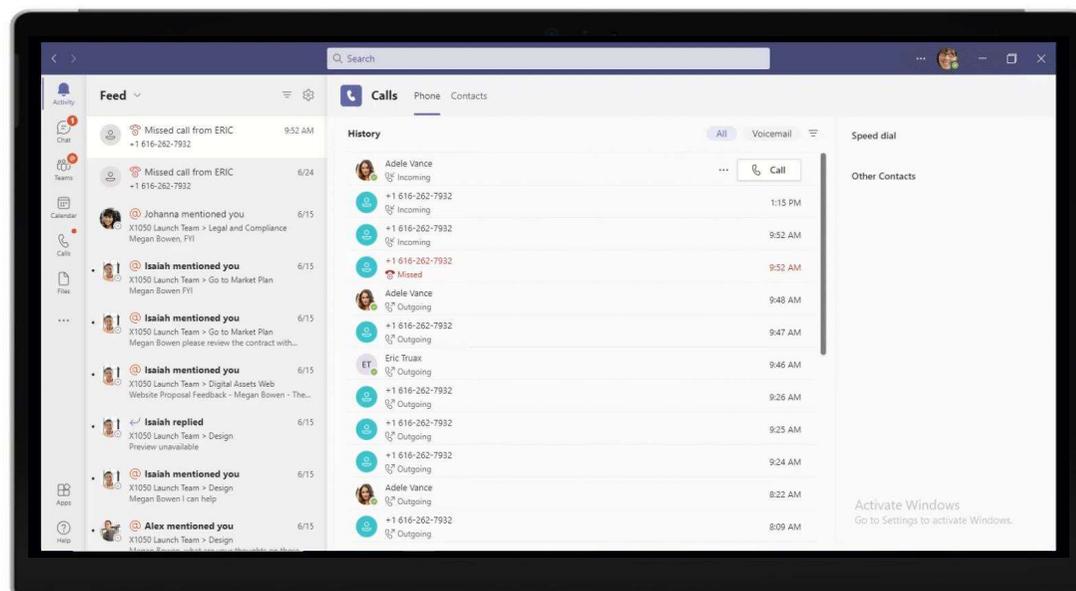
Offre la possibilità di **recuperare una chiamata messa in attesa dal delegante**

Permette al delegato di **chiamare attraverso il numero del delegante e ricevere chiamate sulla sua linea** e per suo conto

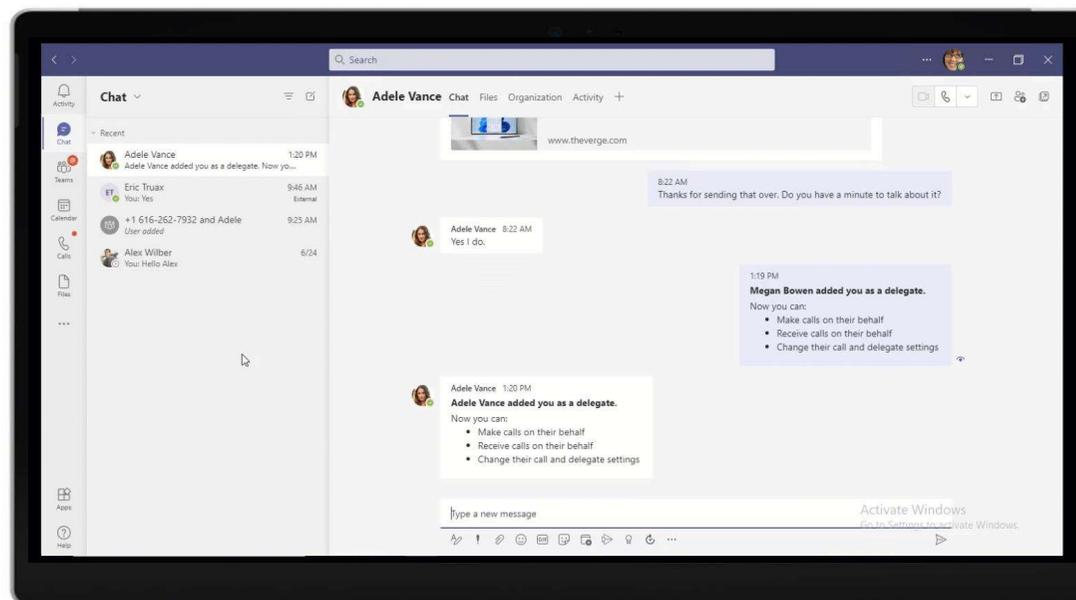
Permette al delegato di **modificare le impostazioni di inoltro chiamata** del delegante

L'admin può creare deleghe per conto degli utenti

Risposta per conto del delegante



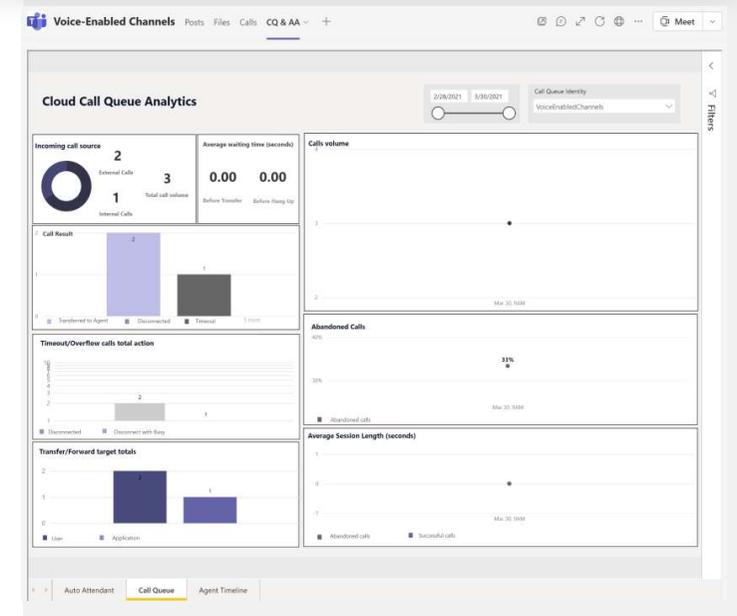
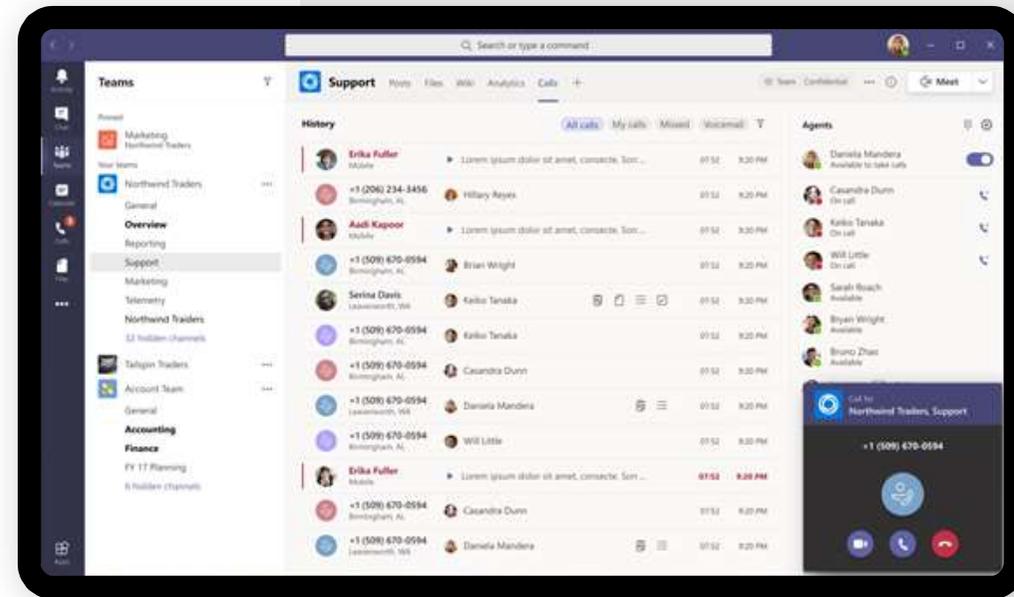
Modifica impostazioni per conto del delegante



Code di chiamata (call queues)

Distribuzione delle chiamate a un Gruppo di Agenti

- Inoltro e distribuzione automatica delle chiamate verso:
 - singoli utenti (fino a 20 agenti),
 - gruppo (fino a 200 agenti)
 - Canale Teams (fino a 200 agenti)
 - Coda collaborativa, Shared Voicemail, log della coda di chiamata, PowerBI analytics
- Metodo di Call Routing:
 - Operatore: tutti gli agenti vengono chiamati contemporaneamente.
 - Seriale: gli agenti vengono chiamati in sequenza fino a timeout (chiusura chiamata, segreteria condivisa)
 - Round Robin: bilancia il routing delle chiamate in arrivo in modo che ogni agente riceva lo stesso numero di chiamate
 - Inattività: instrada la chiamata all'agente con inattività più lunga (con stato di presenza Disponibile)
- Opt-in/out manuale agente, inoltro basato su disponibilità di presenza, tempi di timeout, dimensioni della coda (max 200) e overflow personalizzabili
- Calling ID in uscita selezionabile
- Selezione lingua (prompt vocali o trascrizione)
- Messaggio di benvenuto e musica di attesa personalizzabili



Operatore Automatico (auto attendant)

Accedere ad un menu per parlare con un reparto, una coda o un operatore

- Riproduzione menu vocale sintetizzato (TTS) o da file
- Comandi vocali (15 lingue riconosciute) o DTMF
- Opzione di inoltro a: operatore, utente, numero, altro auto-attendant (nested), coda di chiamata, segreteria, messaggio vocale (TTS o file)
- Call flow definita singolarmente per:
 - Business Hours
 - After Hours
 - Holidays
- Ricerca utenti in Directory per nome (è possibile configurare inclusione ed esclusione di utenti e gruppi)
- Inoltro chiamata su numero di interno (il chiamante ha la possibilità di raggiungere il destinatario direttamente se conosce l'extension)

The screenshot shows the Microsoft Teams admin center interface for configuring an auto attendant. The page title is "Auto attendants \ Add auto attendant". The left sidebar contains navigation icons for Home, Auto attendants, Call flows, Advanced settings, and other options. The main content area is divided into sections: "General info", "Call flow", and "Advanced settings (optional)".

The "General info" section has two radio buttons: "Redirect call" (unselected) and "Play menu options" (selected). Below this is the "Set up the greeting and menu options." section, which includes "Set up the greeting and menu options." and "Set menu options".

The "Set up the greeting and menu options." section has two radio buttons: "Play an audio file" (unselected) and "Type in a greeting message" (selected). Below this is a text input field with the placeholder text "For Sales, press 1. For Support, press 2. To reach at any time."

The "Set menu options" section has a table with columns "Dial key" and "Voice command". The table contains three rows:

Dial key	Voice command
0	Operator
1	
2	Operator

Below the table is a red warning message: "There can only be one menu option that redirects to operator."

The "Directory search" section has two radio buttons: "None" (unselected) and "Dial by name" (selected).

On the right side of the interface, there is a search dropdown menu. The search results are as follows:

Operator	Person in organization	Voice app	Voicemail	External phone number	Announcement	Destination	Transcription
		Search for a resource account for an auto attendant or call queue.	Search for an Office 365 group	Enter the external phone number	Play an audio file.	AV Adele Vance	X
					Type in a message.	SQ Sales Call Queue	X
						AV Adele Vance	X

Call Quality Dashboard (CQD)



CQD è parte del Teams Admin Center – un set di strumenti per semplificare la gestione



Aiuta gli amministratori IT nell'ottimizzazione della rete per le chiamate telefoniche



Viene fornito con un set di reports di metriche predefiniti per la qualità delle chiamate



Supporta template Power BI personalizzabili che possono essere utilizzati per analizzare i dati provenienti da CQD



Call Analytics



Parte del Teams Admin Center – un unico tool che semplifica la gestione del servizio telefonico in Teams



Mostra informazioni dettagliate su device, network e connettività – per ogni chiamata o meeting e per ogni singolo utente



Un efficace supporto al troubleshooting di problematiche avute da un particolare utente in un determinato momento



Fruibile tramite un particolare permesso di Admin dedicato ad agenti Help Desk (es. Partner esterni che devono gestire solo ticket voce)

