

mirage

**CTI DATA
CONNECTOR**



FOR MICROSOFT TEAMS

+



CTI Integration mit MS-Teams

Mirage CTI Products for Salesforce

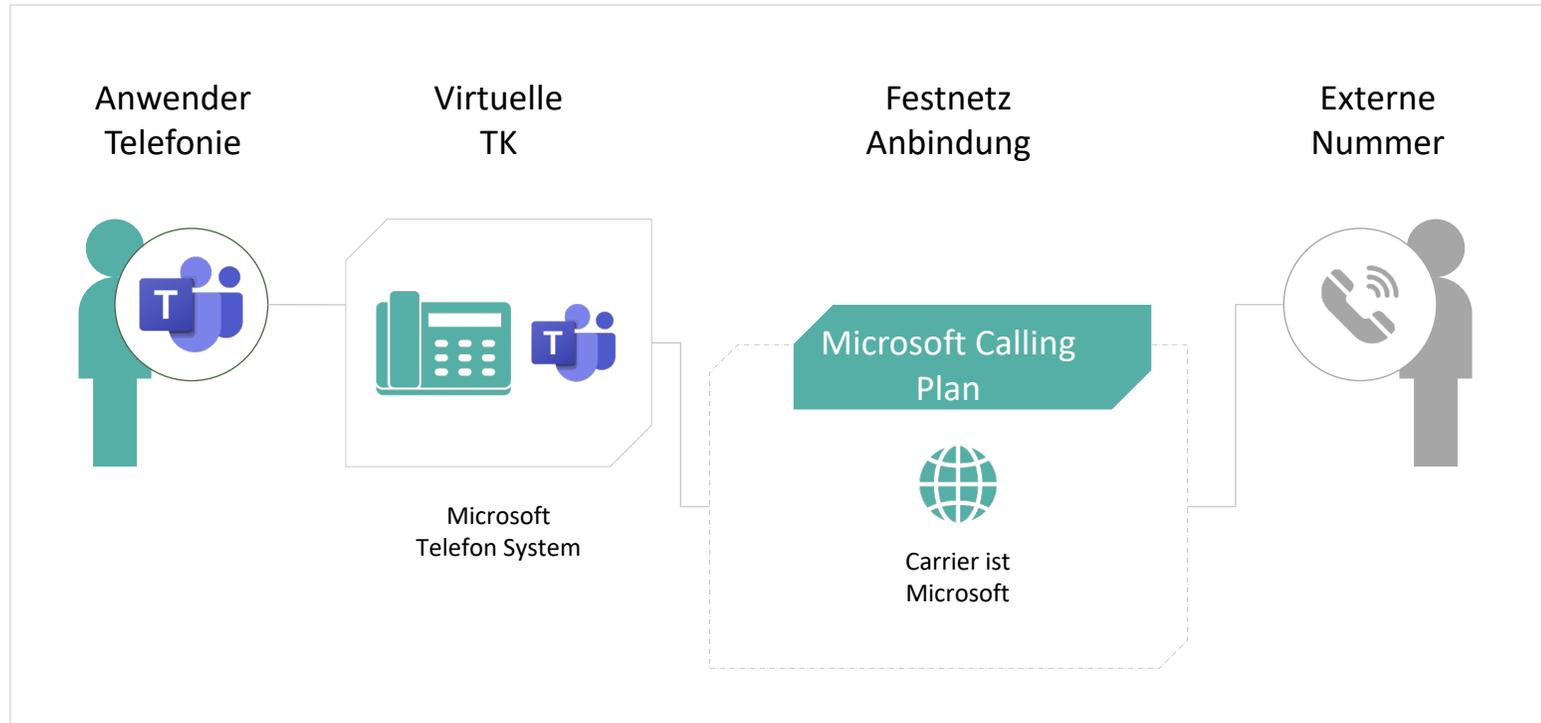


Contact Center Suite



MS-Teams – Festnetz Optionen

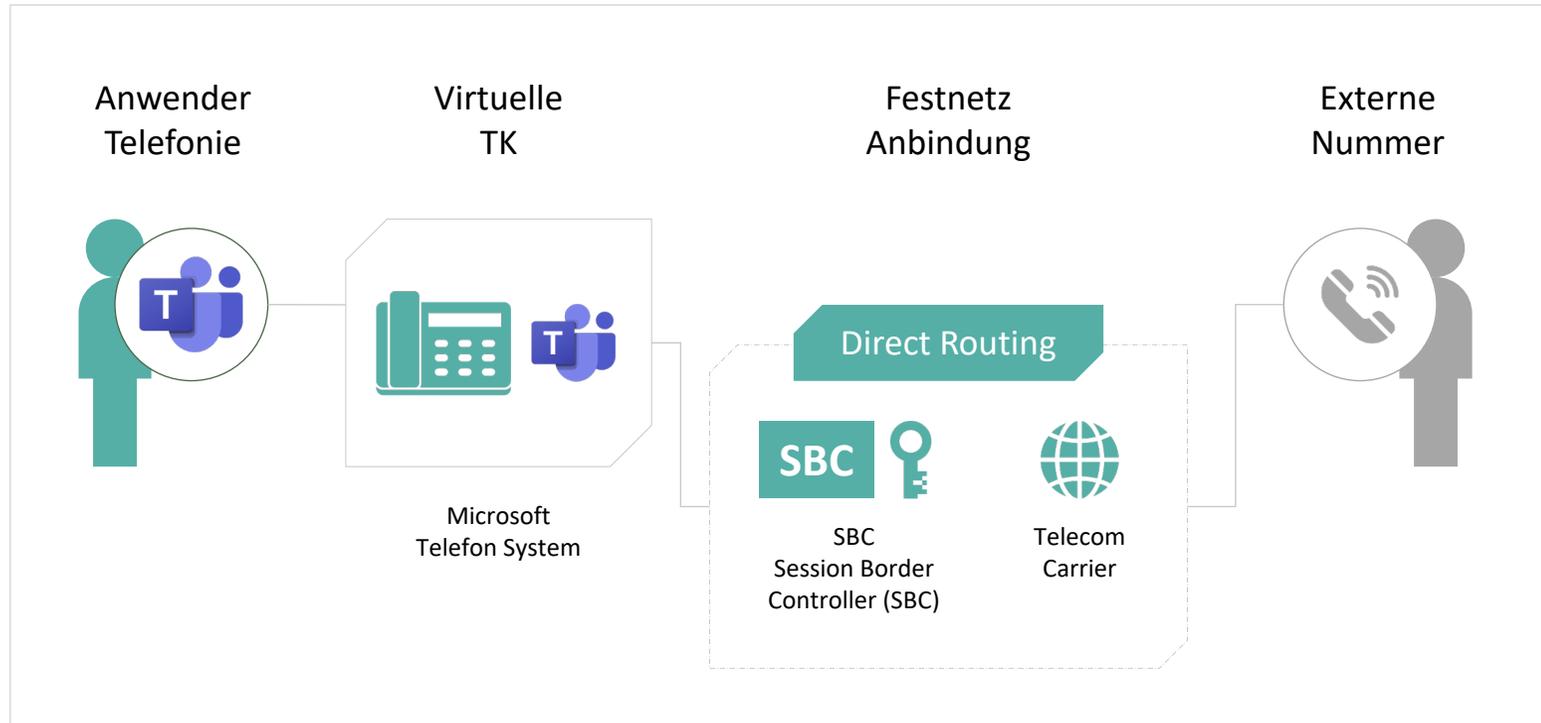
MICROSOFT ANRUFPLAN



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

MS-Teams – Festnetz Optionen

DIRECT ROUTING

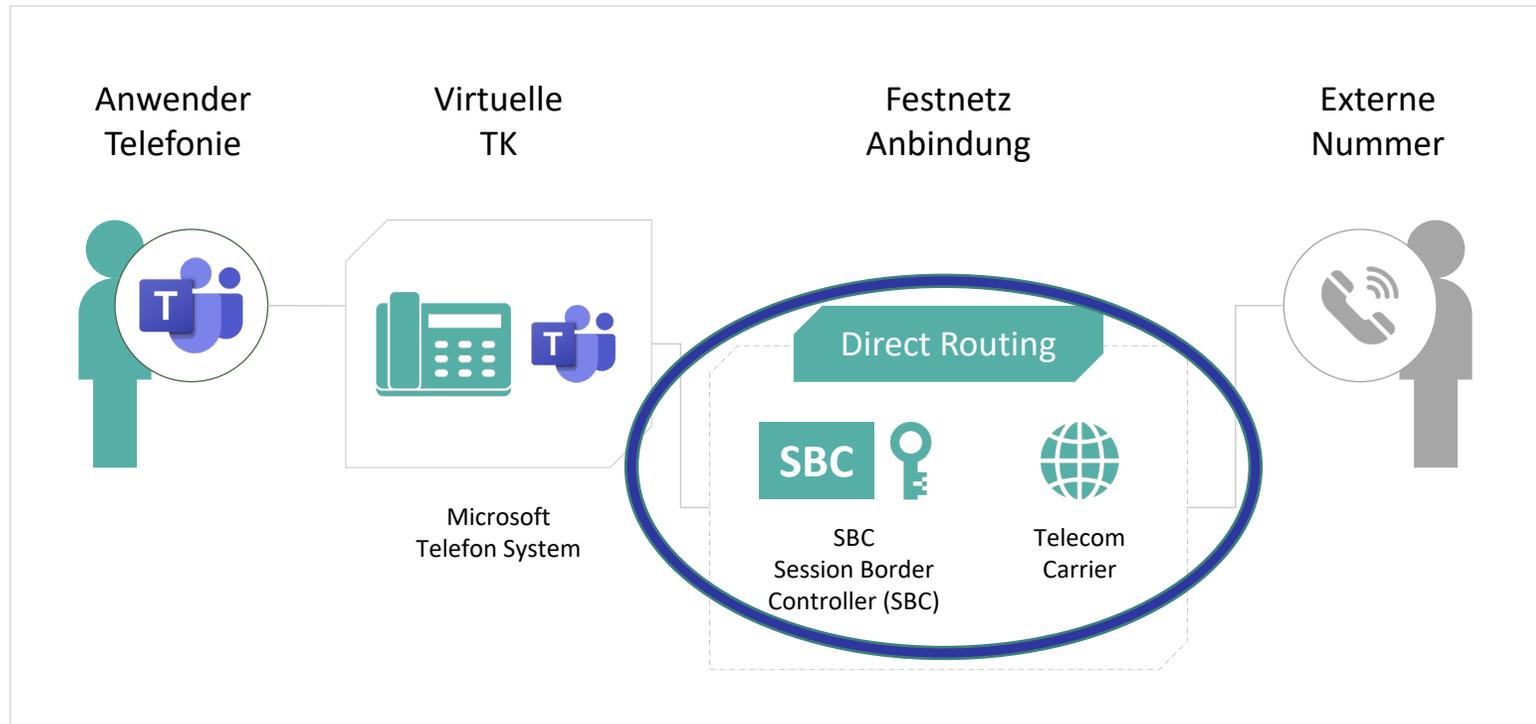


-  Hohes Anrufvolumen
-  MS-Teams in mehreren Ländern, unterschiedliche Telecom Carriers (SIP-Trunk)

MS-Teams – Festnetz Optionen

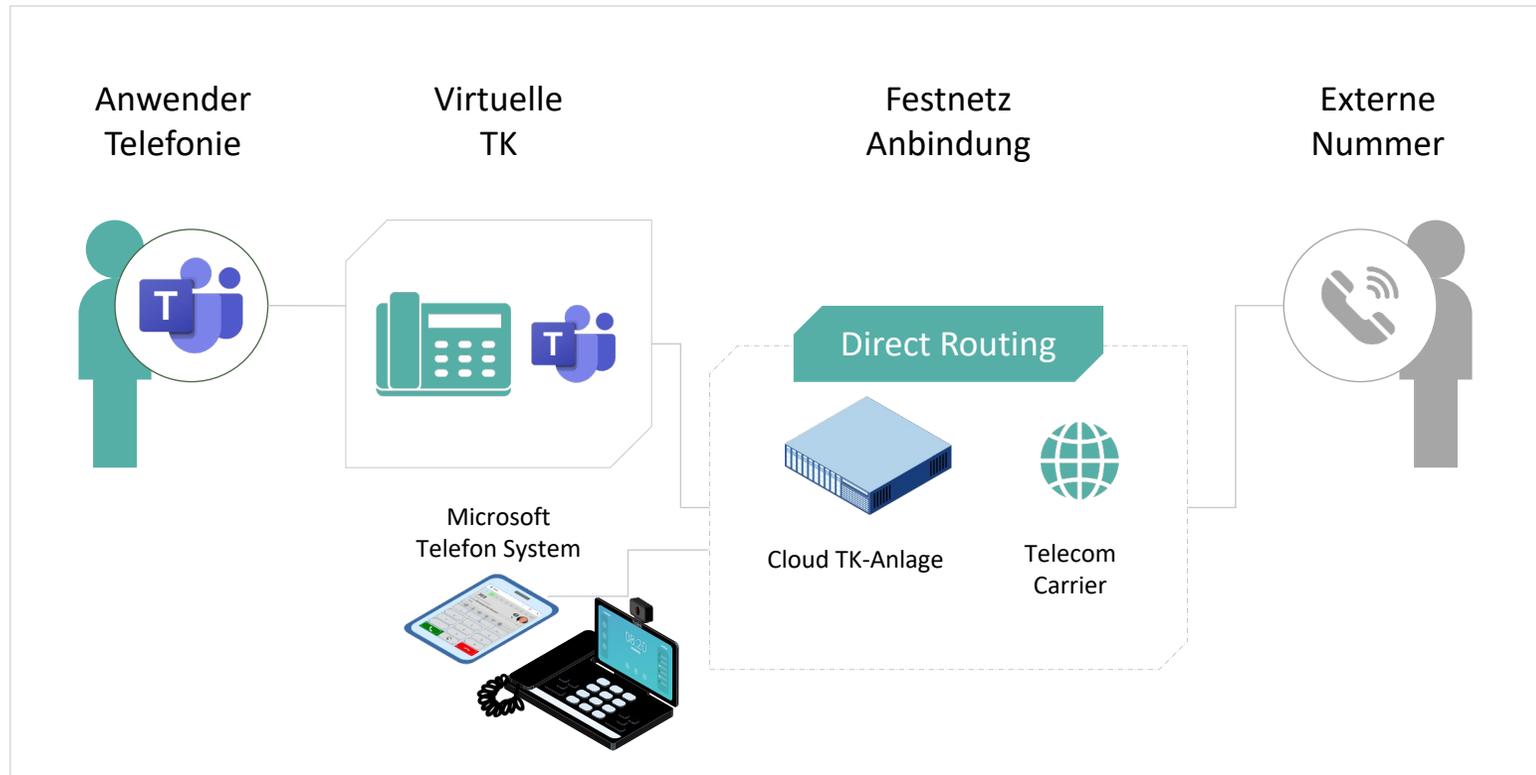
OPERATOR CONNECT

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

- 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

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 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



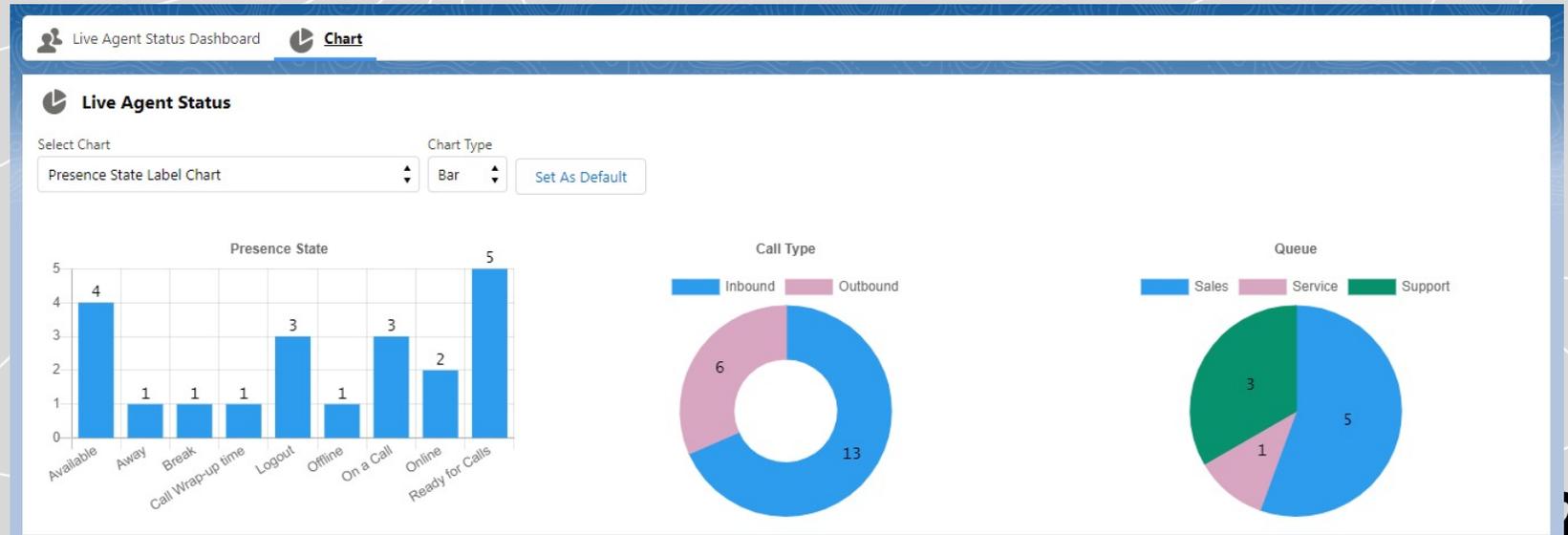
- **Überblick**
Zeigt den Anwesenheitsstatus des Benutzers, Skills, locale Zeit, active Gespräche in Warteschlangen, angemeldet in Warteschlangen, Kampagnen
- **Automatische Aktualisierung**
Aktualisiert sich automatisch alle 15 Sekunden
- **Suche und Filtern**
Suche nach Vor- oder Nachnamen, Filter nach Rolle, Profil, Anwesenheitsstatus
- **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 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	00h 03m 11s	Sales	Dec 10, 2022... 11		my top oppor...		Sales - CTI, Speaks: German, Speaks: English		11:45 AM	Aulendorf	Germany	★



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 Einschränkungen (z. B. Routing-Methode) - weitere Warteschlangenmerkmale Ende Q2
- Audioaufnahmen werden ab Ende Q2 unterstützt.

[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*

**AUTOMATIC
CALL DISTRIBUTION**

FOR SALESFORCE

● Daten zurückschreiben in Salesforce

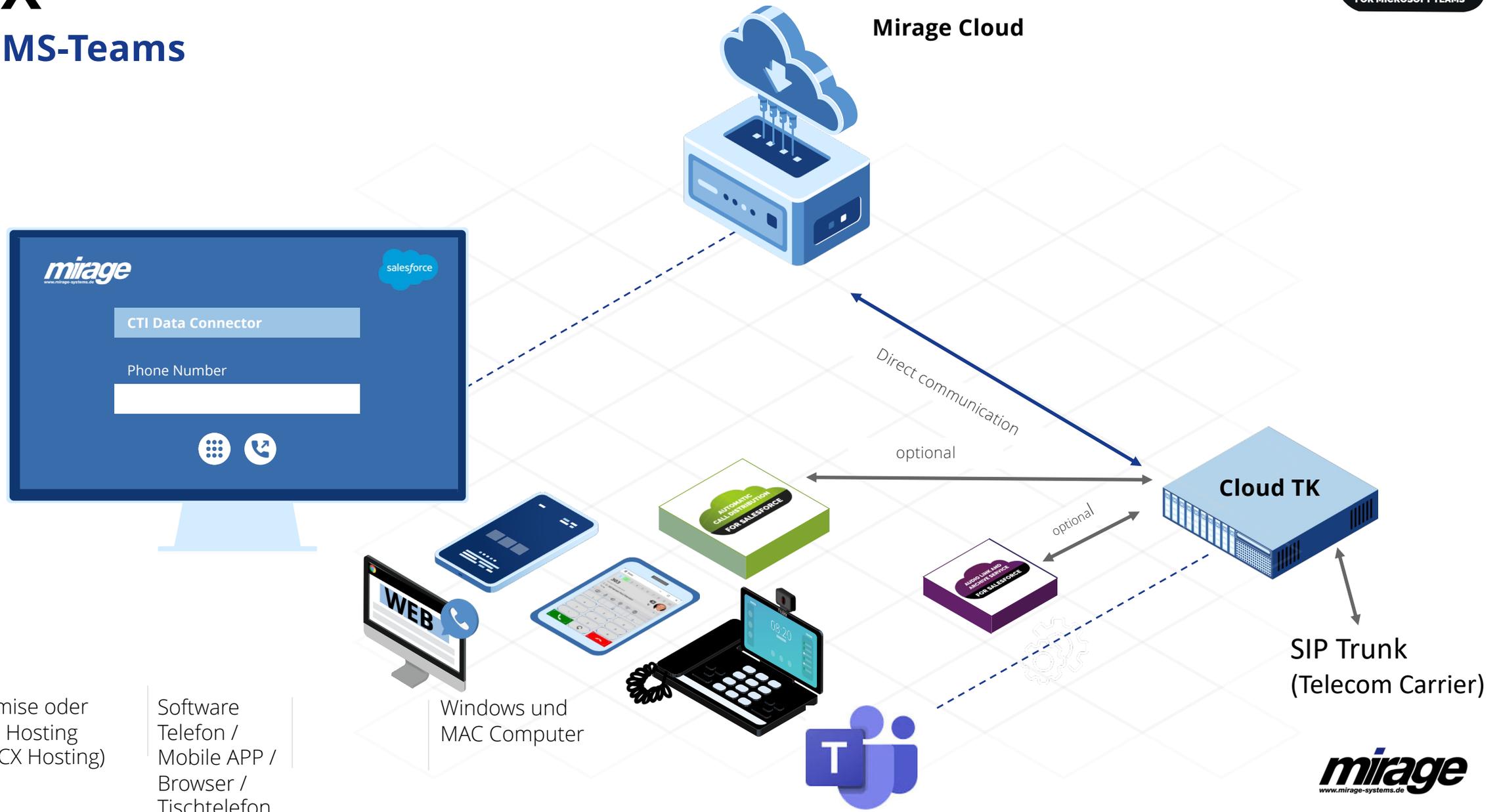
Einen Termin oder Rückrufwunsch per IVR erstellen

Anrufabbruch als Aufgabe dokumentieren und / oder Folgeaktivität erstellen

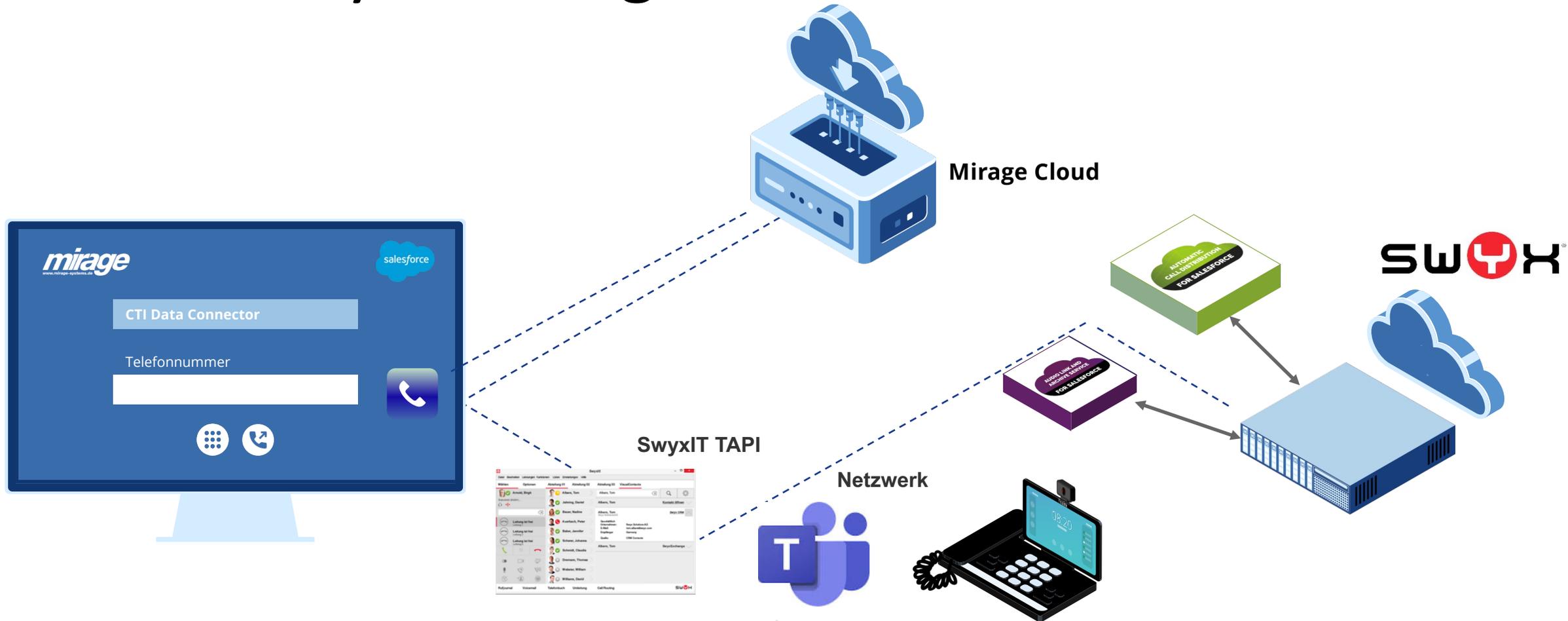
● Daten suchen

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

3CX mit MS-Teams



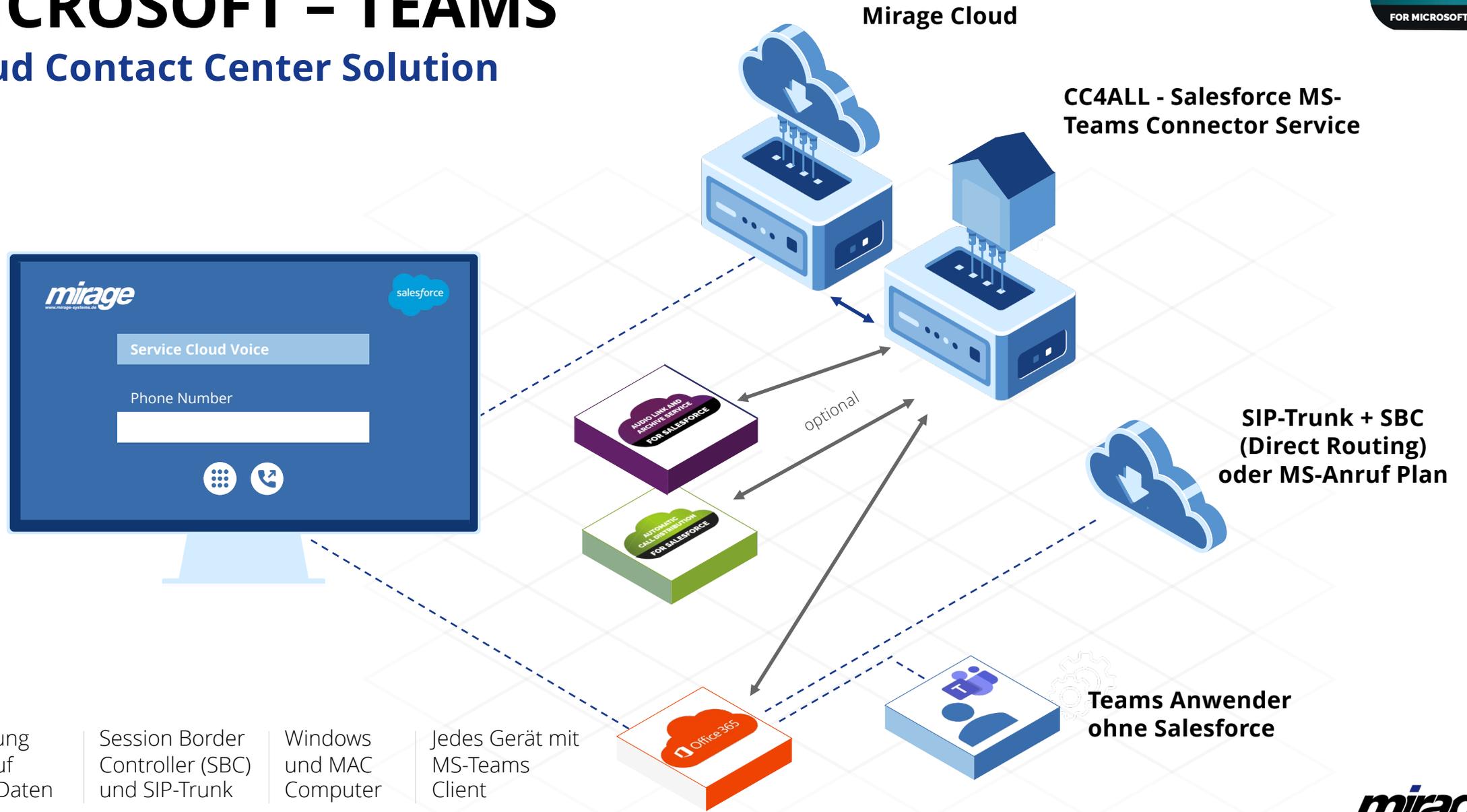
SwyxIT! Integration



- SwyxIT Client mit TAPI (TSP)  er
- 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

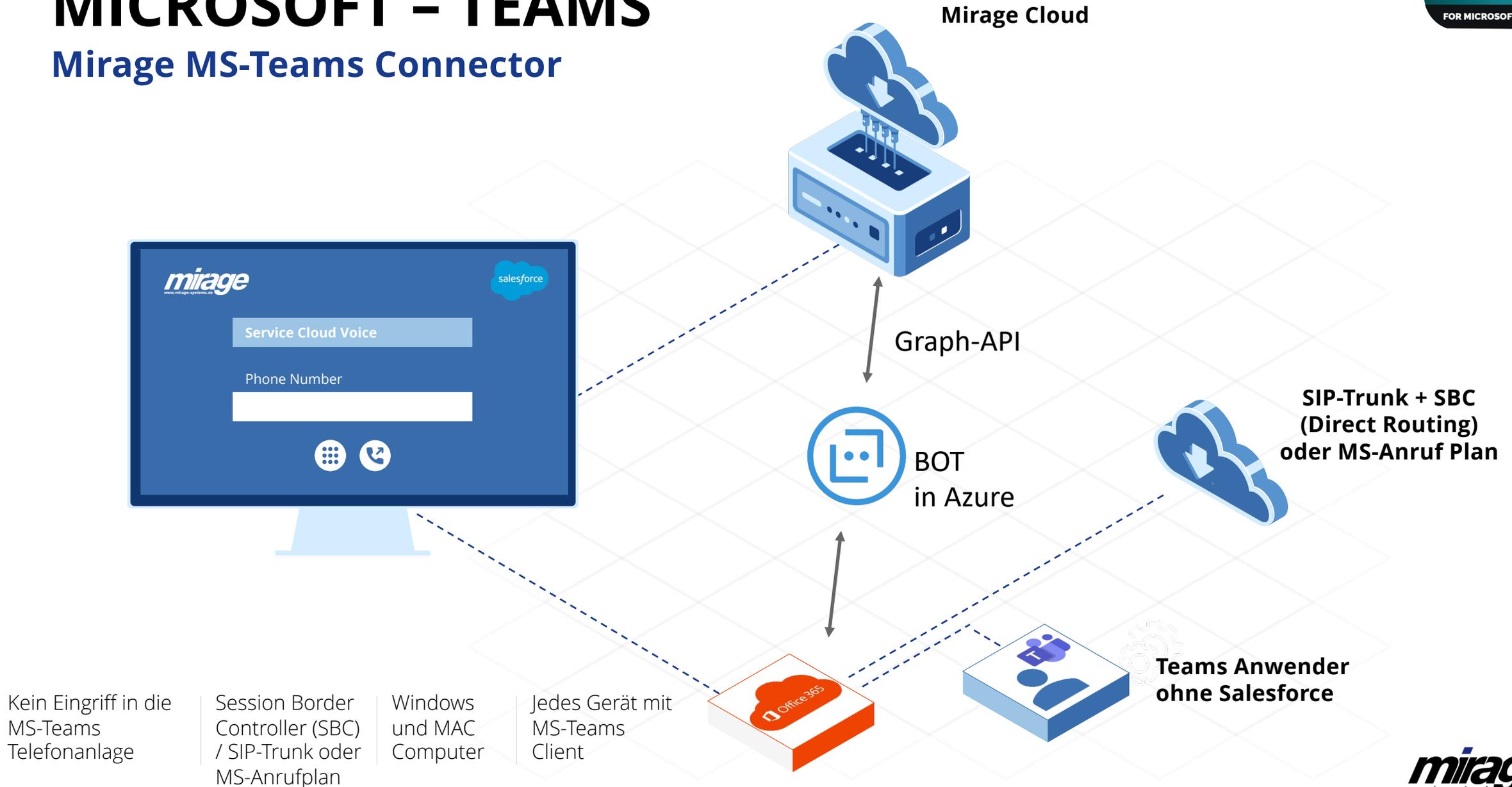
Session Border Controller (SBC) und SIP-Trunk

Windows und MAC Computer

Jedes Gerät mit MS-Teams Client

MICROSOFT – TEAMS

Mirage MS-Teams Connector



Kein Eingriff in die MS-Teams Telefonanlage

Session Border Controller (SBC) / SIP-Trunk oder MS-Anrufplan

Windows und MAC Computer

Jedes Gerät mit MS-Teams Client