

BENEFITY PŘÍMÉHO VOLÁNÍ S MS TEAMS

TMCZ & STSK PREZENTACE



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY

BENEFITY ŘEŠENÍ DIRECT ROUTING PŘI PŘECHODU ...



... ze stávajícího telefonního systému

- Nejpopulárnější cesta při migraci ze stávajícího PBX na řešení UC
- Několik možných scénářů migrace
- Kompatibilita pro telefonní platformy založené na BRI, PRI (ISDN 2e / ISDN 30) nebo SIP
- MS TEAMS slouží jako záloha staré ústředny (Disaster Recovery Plan)



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY

... ze Skype for Business

- Stále živá platforma, kdy jste neustále na aktuální verzi.
- Poskytuje cca 80% funkčnosti, kterou vyžadují uživatelé od běžného telefonního systému.
- Využijete stávající investice do SBC nebo svěříte řešení telekomunikačnímu operátorovi



CZ

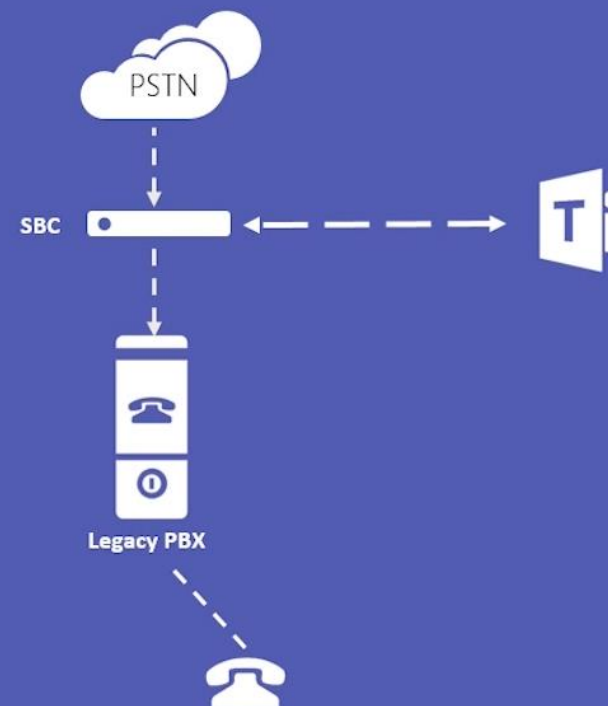
POSTUPNÝ PROCES

MIGRACE DO MS TEAMS

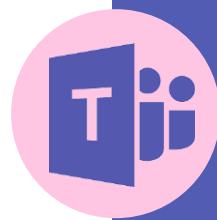


CZ

- Poskytuje kompletní interoperabilitu a koexistenci mezi platformami.
- Umožňuje rozfázovat migraci, i na úrovni uživatelů.
- Pomáhá s velkými náklady na nasazení, jako je nákup a školení na nové telefony.
- Eliminuje migrační rizika díky jednoduché cestě při přechodu mezi systémy.
- Poskytuje kompatibilitu pro BRI, PRI (ISDN 2 / ISDN 30) nebo telefonní platformy založené na SIPu.
- Nejpopulárnější cesta při migraci ze stávajícího PBX na řešení sjednocené komunikace



PARALELNĚ MIGRACE DO MS TEAMS



CZ

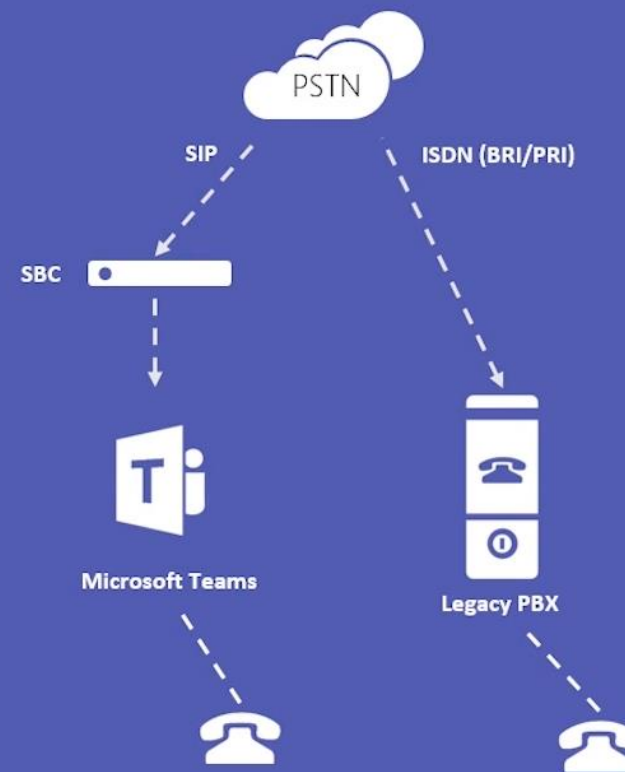
Platí pouze při migraci na nové řešení veřejné telefonní sítě, jako je např. SIP trunking.

Umožňuje paralelní provoz obou systémů, i když nejsou přímo propojeny.

Snižuje riziko migrace, protože testování adopce uživateli lze provést na novém řešení veřejné telefonní sítě.

Složitější pokud je vyžadováno volání mezi systémy a navíc se účtují poplatky za volání.

Poskytuje kompatibilitu pro telefonní platformy založené na BRI, PRI (ISDN 2e / ISDN 30) nebo SIP.



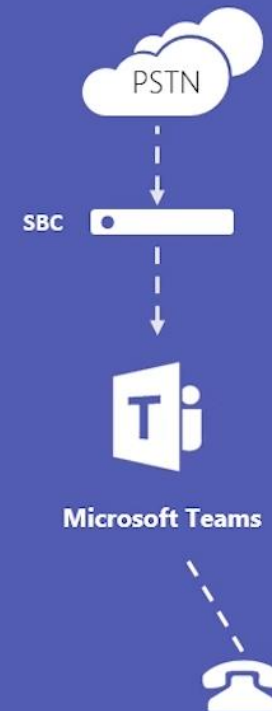
OKAMŽITÁ

MIGRACE DO MS TEAMS



CZ

- Umožňuje testování infrastruktury Skypu pro firmy pouze mimo provozní hodiny.
- Vyžaduje kapitálové investice na začátku nasazení.
- Zvyšuje riziko migrace přechodem všech uživatelů ve stejný den a čas.
- Silně závisí na vyškolení uživatelů a logistice nasazení.
- Poskytuje kompatibilitu pro telefonní platformy založené na BRI, PRI (ISDN 2e / ISDN 30) nebo SIP.



DOPORUČENÍ

MICROSOFT TEAMS



CZ

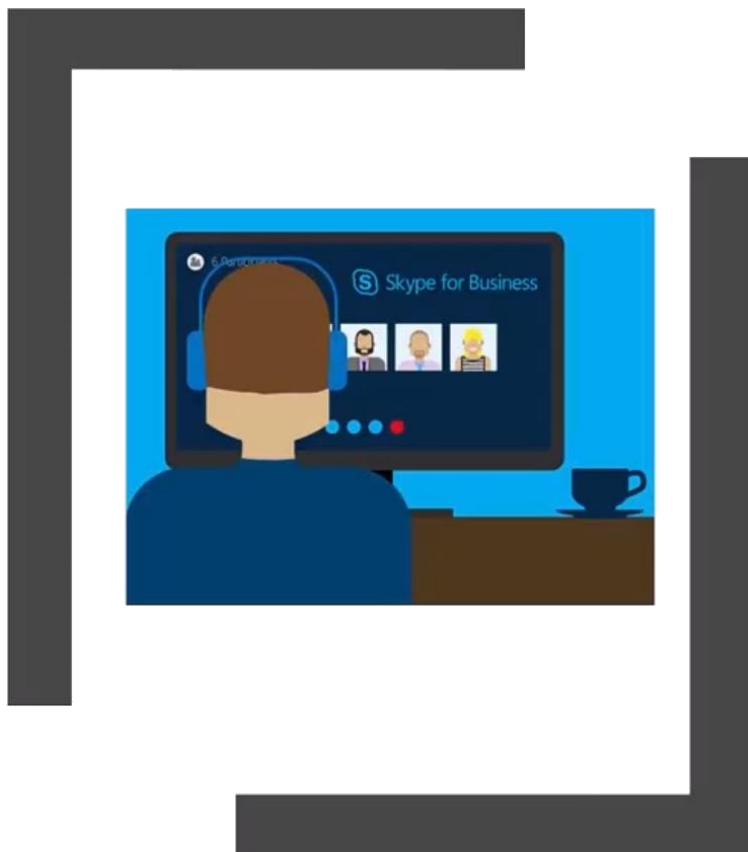
- Udělejte si posouzení připravenosti sítě
- Vyprofilujte si uživatele a udělejte si analýzu vašeho podnikání
- Poskytněte uživatelům školení
- Nespoléhejte na automatickou adopci Teams
- Využívejte přímého směřování (direct routing)



SKYPE FOR BUSINESS ONLINE



CZ



CO SE STANE SE SKYPE FOR BUSINESS?

- Uživatelé budou přeneseni do Teams automaticky, zákazníci budou vyrozuměni v rámci tenantu
- Nové Office 365 tenanty s méně než 500 uživateli nebudou mít volbu Skype for Business Online
- Cloud Connector Edition bude ukončen a nahrazen Direct routingem

SKYPE FOR BUSINESS ONPREMISE



CZ

CO SE STANE SE SKYPE FOR BUSINESS?

- Bude stále podporován v dosavadní verzi, Skype for Business Server 2019 byl uvolněn v říjnu 2018.
- Rozšiřující vlastnosti a doplňky třetích stran nebudou použitelné v Teams.
- Povolte hybridní napojení na Microsoft Teams s některým z kolaboračních módů jako např. Meeting First



PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY

PROČ POUŽÍT TEAMS JAKO TELEFONNÍ SYSTÉM?

CO TO PŘINÁŠÍ? & PROČ TO DÁVÁ SMYSL?

- Stále živá platforma kdy jste neustále na aktuální verzi.
- Pokud máte předplatné na Office 365 jste již na polovině cesty k Microsoft Teams jako telefonnímu systému.
- Poskytuje cca 80% funkčnosti, kterou vyžadují uživatelé od běžného telefonního systému.

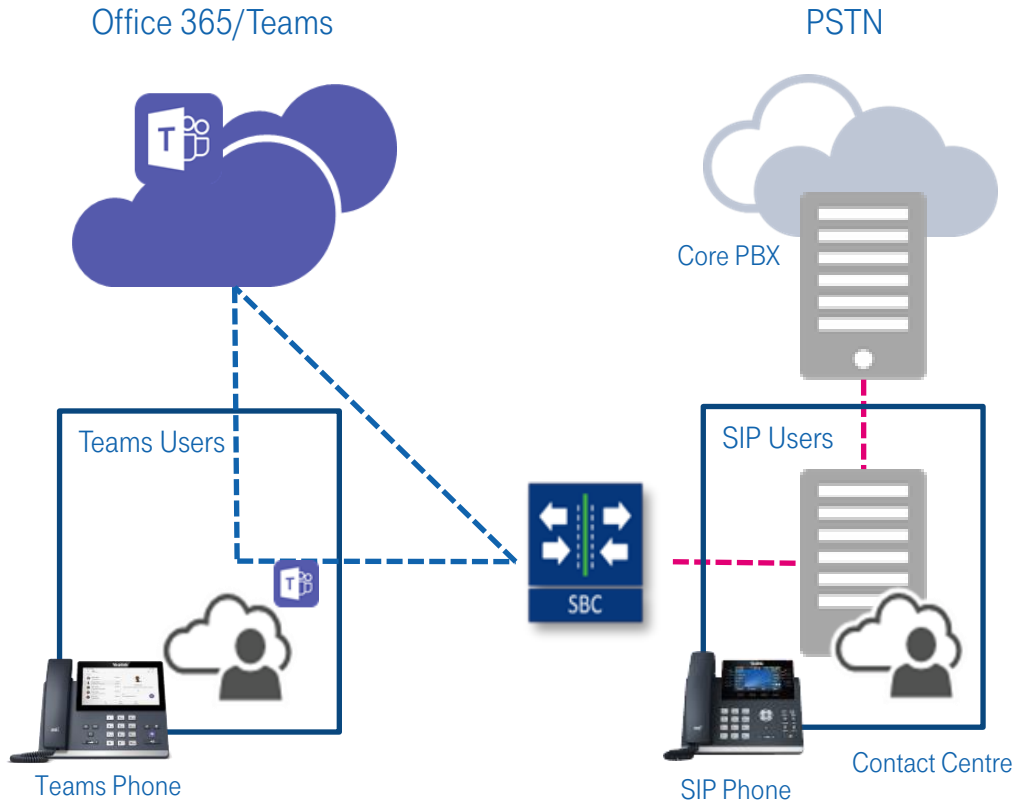


PRO SPOLEČNÉ ZÁŽITKY



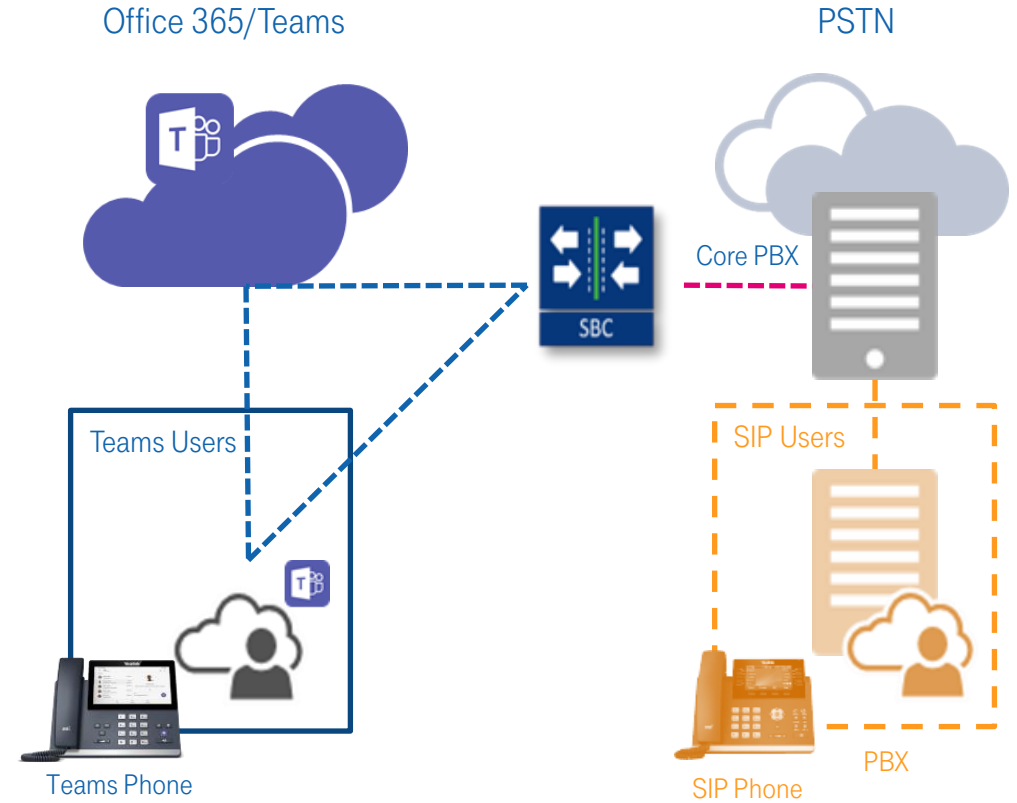
KONTAKTNÍ CENTRUM S MS TEAMS vs TELEPHONY SYSTEM

KONTAKTNÍ CENTRUM S KLIENTEM MS TEAMS



Klient MS TEAM se používá místo softwarového telefonu

ŘEŠENÍ S POBOČKOVOU ÚSTŘEDNOU (NEBO BEZ NI)



PBX lze nahradit MS TEAMS TELEPHONY SYSTEM

PHONE SYSTEM IN OFFICE 365 FEATURES



- Hlasový asistent ([Cloud auto attendants](#)) – uvítací zpráva, hlasové menu (tzv. „plechová huba“)
- Fronta volání ([Cloud call queues](#)) – uvítací zpráva, hudba, přepojení hovoru na agenta
- Hudba při podržení hovoru (Music on hold)
- Pouze v angličtině automatická odpověď a hlasově iniciovaná volání (Call answer/initiate by name and number)
- Přesměrování hovorů, skupiny volání a souběžné vyzvánění ([Call forwarding options and simultaneous ring](#))
- Sdílení příchozího hovoru ([Group call pickup and forward to group](#))
- Přenos hovoru, konzultace ([Transfer a call and consultative transfer](#))
přenos hovoru i do pracovní hlasové schránky
- Zaparkování hovoru a jeho vyzvednutí ([Call park and retrieve](#))
- Volání čísla přímo z vyhledávání (Call phone number from search)
- Identifikace volajícího ([Caller ID](#))
- Přepínání zařízení (Device switching)



VYHOVUJÍ SKUTEČNĚ KAŽDÉMU? NENÍ TAM NĚJAKÝ HÁČEK?

SYSTÉM MICROSOFT TEAMS DIRECT ROUTING TELEPHONY:



- Hodí se pro nekomplexní požadavky na volání, Teams dělají z 80% vše, co by standardní telefonní systém měl dělat. K tomu má Telefonní systém Microsoft Team řadu funkcí, které se postupem času rozšiřují.
- Hodí se, pokud máte mezinárodní nebo rozptýlený pracovní stým, nabízí centralizovaný telefonní systém. Uvědomte si ale, že musíte vyhovět požadavkům lokálního regulátora, například zabezpečit směrování tísňových volání.



- Nevyhovuje, pokud máte kontaktní centrum nebo požadujete integraci se softwarem třetích stran, tj. CRM. Teams by měly být využívány s profesionálním kontaktním centrem spravovaným operátorem.
- Nevyhovuje, pokud vaše společnost potřebuje nativní nahrávání v Teams, i když toho lze dosáhnout po telefonické stránce s pomocí operátora.
- Nevyhovuje, pokud je špatná poslední míle připojení k veřejnému internetu. Telefonní operátor vám může pomoci.

