

MiVoice Office 400

Vincenzo Rana
Presales & Product Marketing



Ciò che è consolidato continua ad affermarsi

- ✦ Un'enorme penetrazione nel mercato e una continua espansione
 - ✦ Alta **affidabilità** dei prodotti
 - ✦ Grande **esperienza** del vendor
 - ✦ Profonda **conoscenza** del mercato
 - ✦ Decenni di **sviluppi** e aggiornamenti
 - ✦ Supporto nativo delle reti **PSTN**
 - ✦ **Scalabilità** dei sistemi
 - ✦ **Mobility** su collaudati sistemi DECT
 - ✦ **Integrazione** con sistemi UC leader di mercato

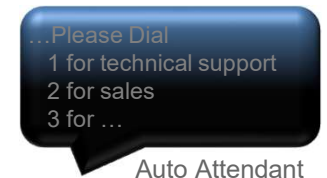


Native UCC & Multimedia Services

- Tutti I sistemi MiVoice Office 400 forniscono una ampia gamma di servizi UCC integrati :
 - One number & mobile phone integration
 - Presence management and indication, Spoken Presence
 - Softphone with Outlook Integration
 - Video Telephony (H.264)
 - Auto Attendant / IVR
 - Voice Mail, e-Voice Mail
 - Fax (MiVO 470)
 - Call recording
 - Free seating
 - CTI

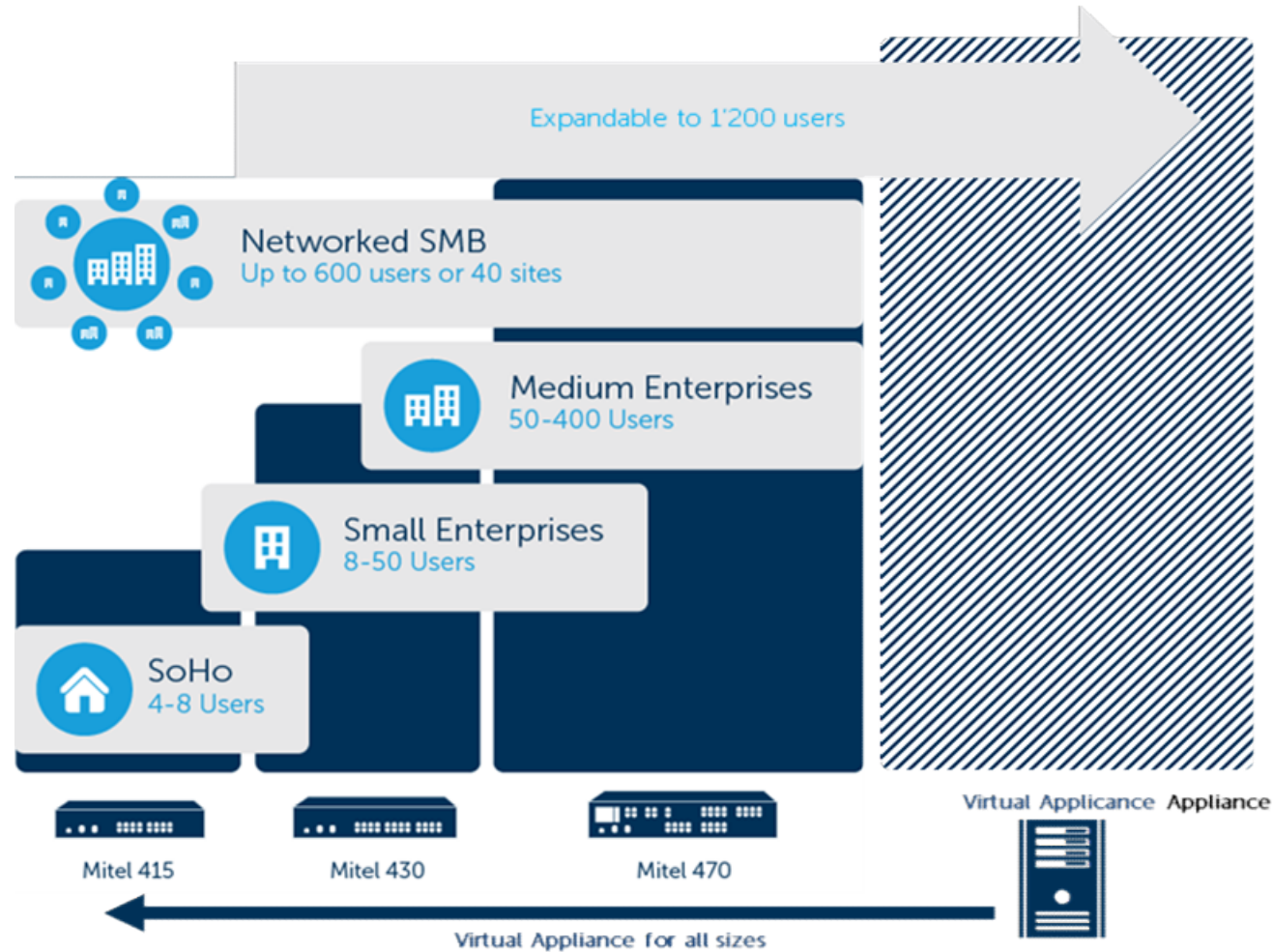


Mitel 2380ip



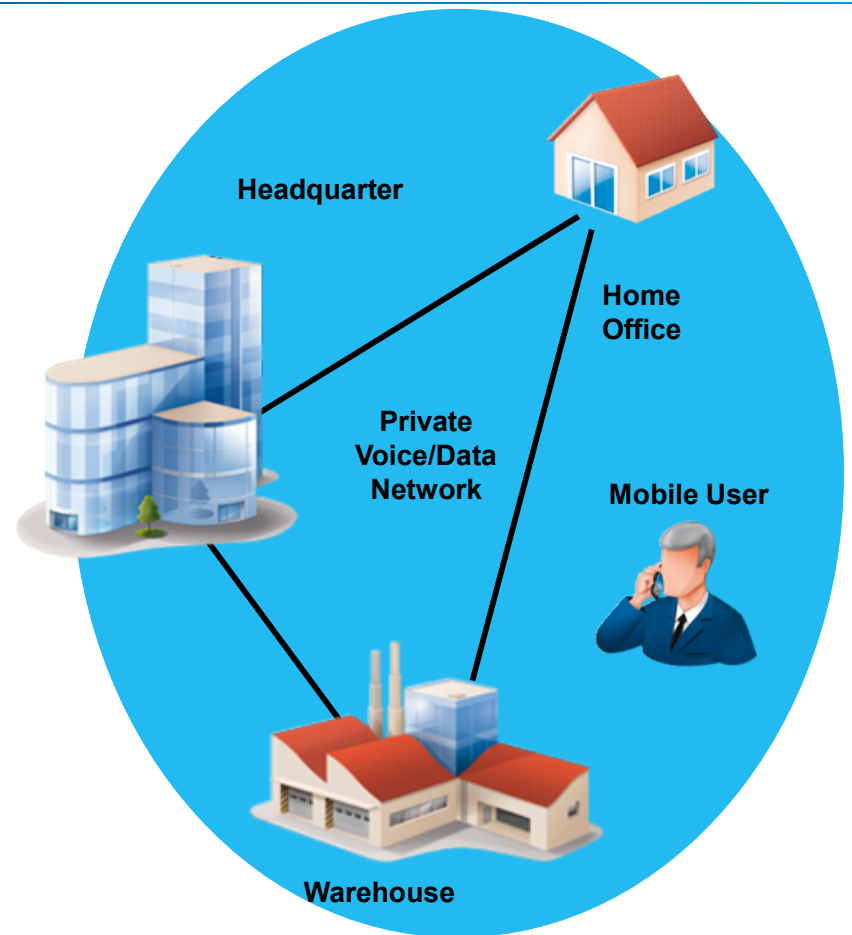
MiVO 400 communication servers include UCC

MiVoice Office 400 Comm. Server & Virtual Appliance



Networking

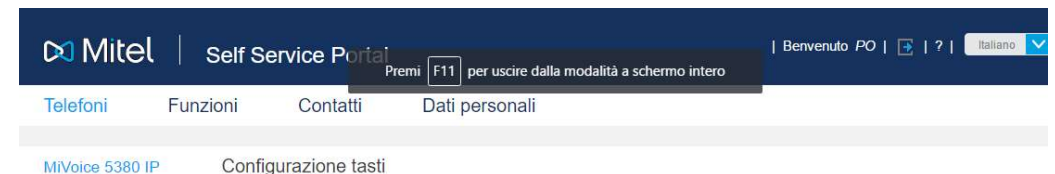
- Networking performante grazie alla tecnologia AIN
 - Fino a 40 nodi di rete
 - Set di servizi completo, indipendente dal sito
- ✦ Condivisione delle risorse (Operatori, applicazioni, linee,...)
- Private SIP networking
 - Fino a 100 nodi di rete
 - Interoperabilità con altre piattaforme Mitel
- ✦ Q.SIG networking
- Virtual networking su rete ISDN



MiVO 400 Self Service Portal (SSP)

Web portal per gli utilizzatori

- Comodo e facile da utilizzare per la personalizzazione della propria utenza
 - Programmazione tasti sui terminali 6800i, 5300/5300ip e 600d
 - Personal Call routing con One Number
 - Presence Profiles
 - Call forwarding
 - Gestione Voice mail
 - Protections
 - PIN/Password
- Gestione e stampa Phone key etichette
- Login semplice



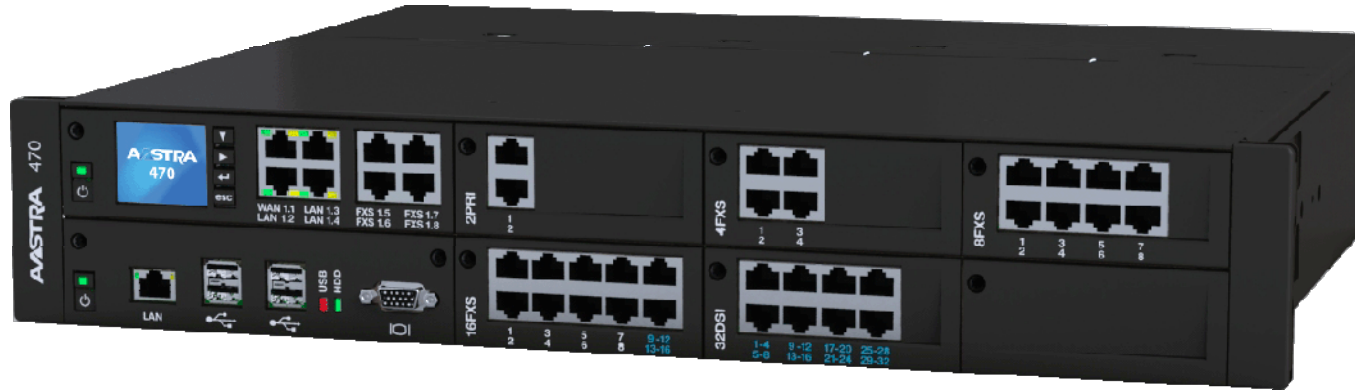
MiVO 400 WebAdmin Miglioramento dei servizi

- Tempi di risposta più rapidi
- Efficienza aumentata grazie al passaggio diretto alle visualizzazioni (ridotto utilizzo del mouse)
- Possibilità di separare i file di upload e di update per un aggiornamento più flessibile
- Visualizzazione dello stato degli aggiornamenti durante tutto il periodo.
- Creazione a blocchi per utenti stanze, numeri interni per un'installazione più veloce
- La nuova procedura crea automaticamente i profili di accesso compresi numeri interni, voice mail, messaggi ed annunci per la gestione delle code
- Setup di Auto Attendant semplice e veloce
- Supporto reti con protocollo AIN

MiVO400

La famiglia dei Communication Server

MiVO 470 Communication Server



- Soluzione All-in-one che combina in una sola apparecchiatura, Call Manager, IP Media Gateways e Application Server
- Sistema base equipaggiato con monitor e control panel, 3 x GigE, 4 x FXS
- Contenitore metallico 2U rack, con 6 slot di espansione e slot per Application Card
- Servizi a valore aggiunto compresi : voice mail, IVR, DECT, Secure VoIP, Networking..
- Configurabile Pure SIP/IP, digitale/analogico o ibrido
- UCC e applicazioni disponibili su Application Server o su server esterno

MiVO 470 Risorse di base

- L'equipaggiamento base di MiVO 470 è il seguente:
 - Servizio di cortesia e musica su attesa
 - Standard Voice Mail con mailbox per ogni utente con capacità iniziale 2 canali e and 20'
 - Free Seating
 - 4 x porte FXS per utenti analogici
 - 7 Slot di espansione sul frontale del sistema

MiVO 470 - Schede HW aggiuntive

Basic System	Application Card	Terminal Interface Cards	Trunk Interface Cards	System Modules
Basic System with CPU1 card	CPU2	4FXS	1PRI	SM-DSPX1
		8FXS	2PRI	SM-DSPX2
		16FXS	4BRI	IP media module EIP1-8
Redundancy & Auxiliary options	Installation Equipment	32FXS	8BRI	IP media module EIP1-32
		Auxiliary Power Supply unit APS2	Fan-out panel FOP	Sub-modules
Redundant Fan Unit RFU	Cables	8DSI	4FXO	
		16DSI	8FXO	
		32DSI		

FXS: Foreign Exchange Station (analogue line)
 FXO: Foreign Exchange Office (analogue trunk)

MiVO 415 / 430 Communication Servers



- Utilizzabili come sistemi stand-alone micro/mini o come satelliti in rete privata
- 1,5 U rack con Call Manager, IP Gateway and 2/4 slots di espansione
- Configurabile Pure SIP/IP, digitale/analogico o ibrido
- Embedded IP Gateway ampliabile
- Servizi a valore aggiunto compresi : voice mail, IVR, DECT, Secure VoIP, Networking... UCC e applicazioni ..integrabili su server esterno
- Fissaggio adattabile alle esigenze : rack, parete , tavolo

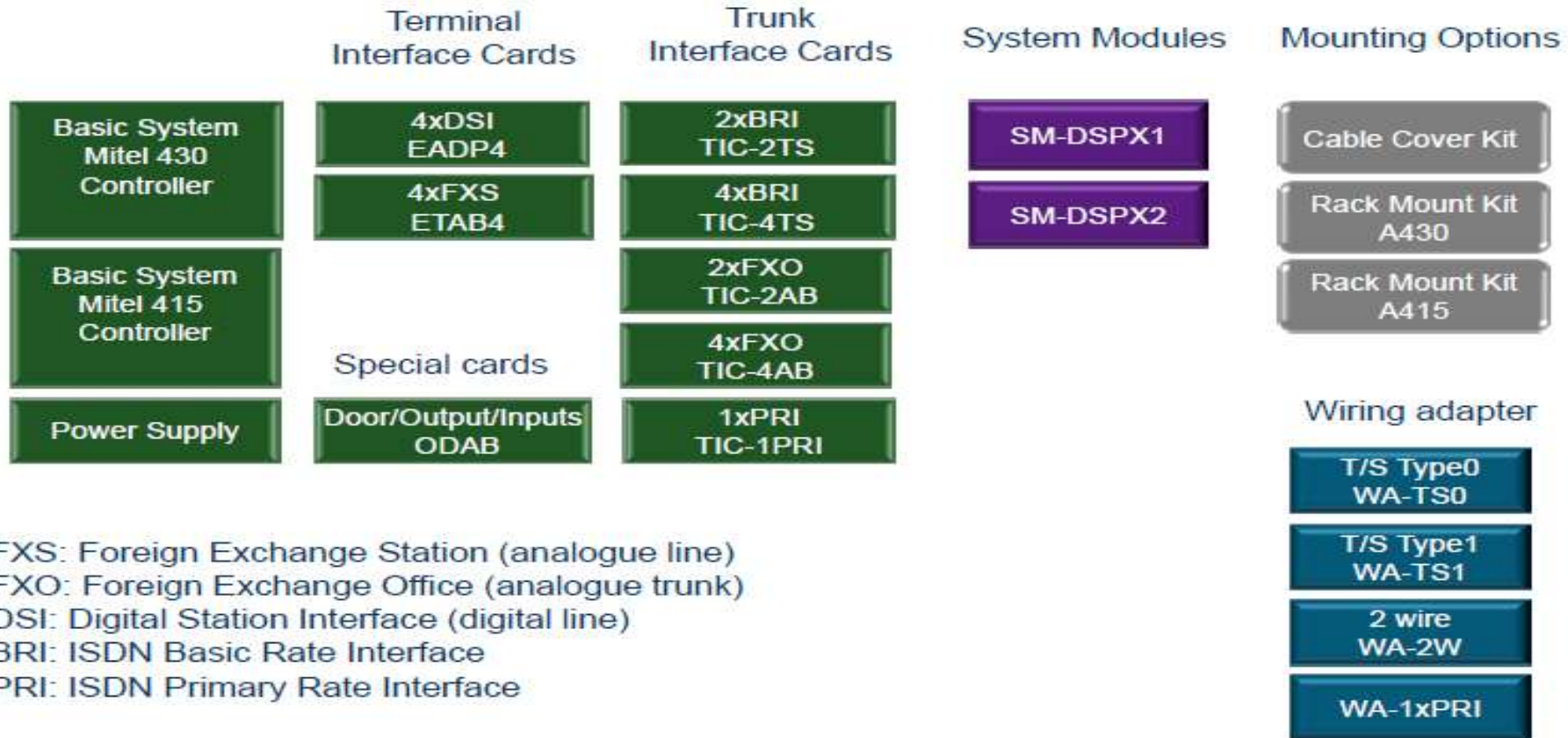
MiVO 415 Risorse di base

- L'equipaggiamento base di MiVO 415 è il seguente:
 - Servizio di cortesia e musica su attesa
 - Standard Voice Mail con mailbox ogni utente con capacità iniziale 2 canali e and 20'
 - Free Seating
 - 2 x porte FXS per utenti analogici
 - 2 x porte DSI digital extension ports
 - 2 x Slot di espansione posti all'interno del sistema

MiVO 430 Risorse di base

- L'equipaggiamento base di MiVO 430 è il seguente:
 - Servizio di cortesia e musica su attesa
 - Standard Voice Mail con mailbox ogni utente con capacità iniziale 2 canali e and 20'
 - Free Seating
 - 2 x porte FXS per utenti analogici
 - 2 x porte DSI digital extension ports
 - 4 x Slot di espansione posti all'interno del sistema

MiVO 415/430 - Schede HW aggiuntive



FXS: Foreign Exchange Station (analogue line)
 FXO: Foreign Exchange Office (analogue trunk)
 DSI: Digital Station Interface (digital line)
 BRI: ISDN Basic Rate Interface
 PRI: ISDN Primary Rate Interface

MiVO400 Terminali

Mitel 6710a

- ✦ Telefono analogico base
- ✦ Key features
 - 8 tasti programmabili
 - Viva voce Full-duplex
 - Mute / Hold / Redial keys
 - Led segnalazioni chiamata e chiamata persa
 - Tasto messaggi con led
 - 8 melodie
 - Regolazione volume per altoparlante / Microtelefono / Cuffia
 - Ingresso cuffia
- ✦ Installabile a parete



Mitel 6730a

- Telefono analogico avanzato
- Key features
 - Display LCD (3 righe)
 - 8 Tasti programmabili con LED
 - Viva voce Full-duplex
 - Mute / Hold / Redial keys
 - Led per segnalazione chiamata e missed call
 - Tasto messaggi con LED
 - Navigation keys
 - 8 melodie
 - Allarme
 - Elenco chiamate: Ricevute/perse (50), selezionate (50)
 - Regolazione volume per altoparlante / Microtelefono / Cuffia
 - Gestione di 6 lingue : Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco, Portoghese, Italiano
 - Ingresso cuffia
- Installabile a parete



Terminali Digitali / IP Serie 5300

Aastra 5380/5380ip
Advanced terminal
for exigent users



Aastra 5370/5370ip
Comfort terminal with a
broad range of features



Aastra 5361/5361ip
Standard terminal
for basic requirements



Terminali Digitali / IP Serie 5300

Terminale	MiVoice 5361/5361ip	MiVoice 5370/5370ip	MiVoice 5380/5380ip
Display	1x16 caratteri Grafico	5x22 caratteri Grafico	7x34 caratteri Grafico
Retroilluminazione	-	-	•
LED	2	2	2
Foxkey	•	•	•
Tasti funzione	10	10	10
Tasti configurabili	10 con LED	12 con LED	
Tastiera alfanumerica	-	-	•
Ingresso cuffia	-	DHSG	DHSG
DSS	-	1	3
Mini Switch	• (1)	• (1)	• (1)
PoE (IEEE 802.3af)	• (1)	• (1)	• (1)
Selezione per nome	•	•	•
Attesa	•	•	•
Brokering	•	•	•
Conferenza	•	•	•
Chiamata discreta	•	•	•
Open listening	•	•	•
Viva voce	-	•	•
Voice mail	•	•	•
Elenco chiamate entranti	4	10	10
Lista riselezione	4	10	10
Rubrica personale	Fino a 350	Fino a 350	Fino a 350
Angolo di inclinazione 25°/ 40°	•	•	•
Fissaggio a parete	•	•	•

Moduli di ampliamento per terminali serie 5300

- Modulo M530

- 20 tasti programmabili con LED colorati
 - Rosso / Verde: per MITEL 5380/5380ip
 - Rosso: per MITEL 5370/5370ip



- Modulo M535

- 45 tasti programmabili con LED colorato su 3 pagine :
 - Rosso / Verde: per MITEL 5380/5380ip
 - Rosso: per MITEL 5370/5370ip
- Display retroilluminato: max.14 caratteri e 1 simbolo
- Tasti “auto descritti”
 - Indicazione di presenza



M535

Mitel 2380ip Softphone

- Soluzione efficiente ad un prezzo ragionevole
 - Non richiede server
- Ideale per Telelavoro
- Design attrattivo e moderno
 - Finestra compatta
 - Barra di navigazione e icone colorate
- Ricchezza di servizi
 - Forisce l'accesso a tutti i servizi di sistema: corporate phone book directory, voice mail,...
- Vasta gamma di supporti audio
 - Standard, Cuffie USB e Bluetooth Microtelefoni USB



Mitel 2380ip Highlights

- Facilità d'uso elevata
 - Gestione della chiamata direttamente da PC
 - Intuitivo menu di navigazione con il ben collaudato concetto del tasto Fox e il tasto di navigazione 4-way
 - softkeys
 - Selezione per nome
 - Copy-and-paste dialling
- Audio High-quality
- Call recording
 - Registrazione della conversazione in corso con un semplice click
- Click-to-Dial da Outlook
 - Selezione diretta dai contatti di outlook



Soluzioni per posto Operatore

Mitel 1560 (IP) PO-PC

- Funzionalità in un solo click
- Interfaccia grafica intuitiva
- Ottima supervisione di tutti gli utenti:
 - Campo lampade
 - Stato chiamate
 - Stato delle funzioni (dev. Inoltri..)
 - Stato presenza
- Estensione delle ricerche su differenti data base

Mitel 5380 (IP) PO

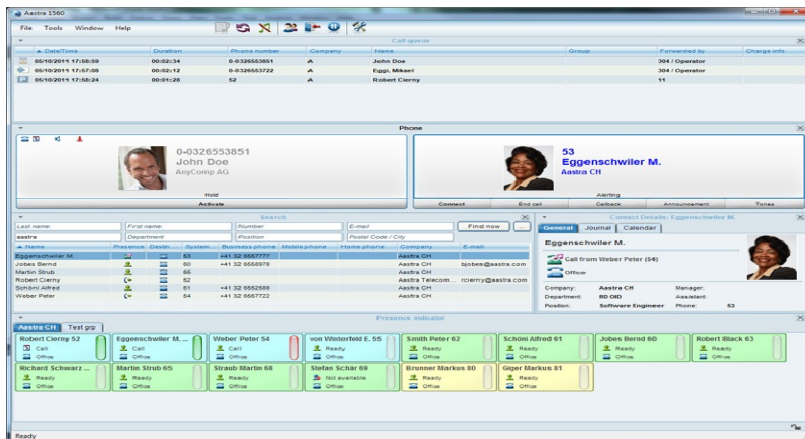
Informazioni dettagliate :

- Numero e nome (se conosciuto)
- Stato della connessione (parcheggiata, in attesa..)

Supervisione delle code tramite il modulo M535:

- Chiamante, Chiamato, Ora

Disponibile sia in versione IP sia in versione digitale

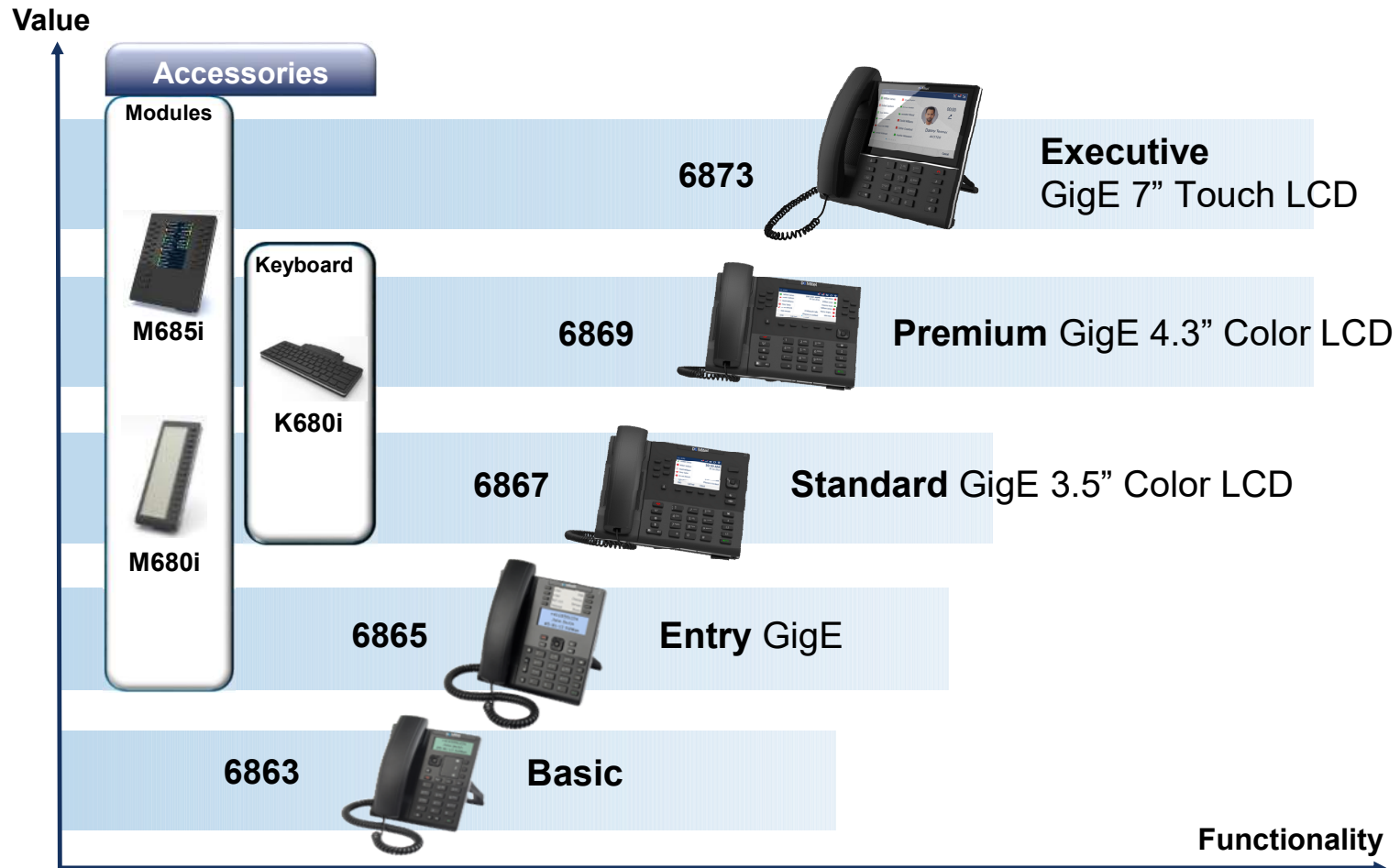


Mitel 6800 SIP Phones – Nuova serie

- Terminali SIP Enterprise
- Stile moderno e compatto
- Range di servizi e funzionalità completo
- Interoperabilità SIP estesa
- Green IT design

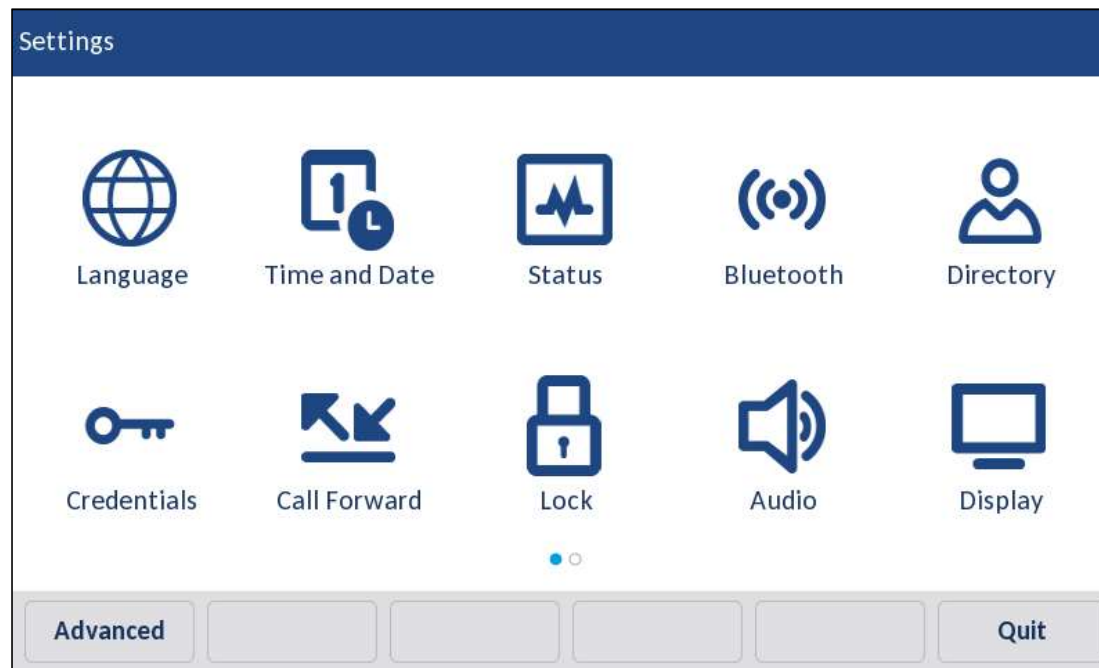


Mitel 6800 Portfolio Overview



SIP Phone 68xx - Nuova Interfaccia grafica

Nuova Interfaccia grafica utente armonizzata con le applicazioni UCC MITEL



Supporto terminali Dialog 4200

- MiVOI 470 supporta la serie Dialog 4200
- Supporta la migrazione della base installata BusinessPhone
- I seguenti modelli sono supportati:
 - Dialog 4220
 - Dialog 4222
 - Dialog 4223
- Requirements:
 - SW licence "1 Dialog 4200 user"
 - Scheda DSI con protocollo DASL
 - Solo un terminale Dialog 4200 per ogni interfaccia DSI.



DECT Cordless Telephony

- In-house mobility
 - **Standard**
Sistema cordless DECT Integrato
 - **Professional**
Elevata qualità audio
 - **Comfort**
Stesso livello dei terminali digitali desk-top
 - **Availability**
Sempre raggiungibile all'interno dell'azienda
 - **Security**
Trasmissione digitale



Mitel TDM-DECT Highlights

- Funzionalità embedded nel call manager Non richiede licenze o schede dedicate
- Handover and roaming
- Twin-Mode/Comfort
 - Sincronizzazione con I terminali desk-top
- One Number
- Funzione Take
 - Trasferimento della chiamata attiva tra telefono fisso e portatile DECT senza interruzioni
- Chiamata per nome/ selezione rapida



SB-4+ / SB-8



Soluzione Mitel SIP-DECT - Highlights

- ✦ Sistema professionale per la mobility aziendale
 - ✦ Multi-cella, infrastruttura DECT IP based
 - ✦ Solo RFP e LAN, nessun hardware aggiuntivo
 - ✦ Sincronizzazione aerea
 - ✦ Configurazione Web-based centralizzata
 - ✦ CAT-iq per una qualità audio ottimale
 - ✦ Gli utenti DECT utilizzano i servizi di sistema
 - ✦ I terminali si registrano sul sistema come SIP extensions
 - ✦ Tre tipi di Base Stations: DECT/WLAN indoor, DECT indoor, DECT outdoor IP65
 - ✦ Messaging, Alerting & Localization



Gamma dei terminali Mitel 6x2d

DECT Terminal
Aastra 612d



*Entry level
IP 50*

- » Viva voce full duplex
- » 44 suonerie
- » Jack per cuffia
- » Rubrica personale con 200 contatti
- » Elenco chiamate
- » 3 tasti programmabili
- » 10 accessi per chiamata rapida
- » Filtro antidisturbo

DECT Terminal
Aastra 622d



*Business
IP 50*

- » Viva voce full duplex
- » 44 suonerie
- » Jack per cuffia
- » Rubrica personale con 200 contatti
- » Elenco chiamate
- » Vibrator
- » Prog. Profili audio
- » Bluetooth
- » 7 tasti programmabili
- » 10 accessi per chiamata rapida

DECT Terminal
Aastra 632d



*Industrial
IP 65*



- » Funzioni come A622d
- » Sensore allarmi man down, mancato movimento
- » Volume suoneria su 9 livelli

DECT Terminal
Aastra 650c



- » Funzioni come A622d
- » Adatto per uso intensivo
- » Wide band audio

Scalabilità dei Terminali DECT e delle RFPs

- Fino a 400 terminali DECT
 - Mitel 61xd, 62xd, 63xd
 - Nuovo stile: Pop-up windows, Scrollbar, Temi
 - Download over-the-air del nuovo firmware (6xxd)



- Fino a 256 RFPs con OMM integrato oppure 4096 RFPs con OMM su VMWare
 - RFP 35 IP – DECT indoor, PoE o power supply
 - RFP 36/37 IP – DECT outdoor, solo PoE
 - RFP 43 WLAN – DECT/WiFi indoor, PoE o power supply



Dettagli RFP 43 WLAN

- QoS: priorità del DECT (voce) rispetto a WLAN (dati)
- Supporto di diverse VLANs (virtual LANs) per traffico voce e dati in accordo con 802.1q
- 4 reti WLAN configurabili (multiple SSID)
- Security:
 - WEP 64/128/256-bit encryption
 - Hidden SSID
 - Potenza regolabile
 - WPA1 / 2 (Wi-Fi protected access) encryption
 - WPA e WPA-PSK
 - Autenticazione con 802.1x (radius server)



Dettagli RFP35 IP, RFP36 IP, RFP37 IP

✦ RFP 35 IP: Indoor DECT



Temperatura di esercizio: -5° C a +45° C
Umidità relativa: 5 a 95%
Consumi: 120mA
Potenza: 6 W
Protezione: IP 20
Resistenza alle fiamme: UL94 V0-5VB

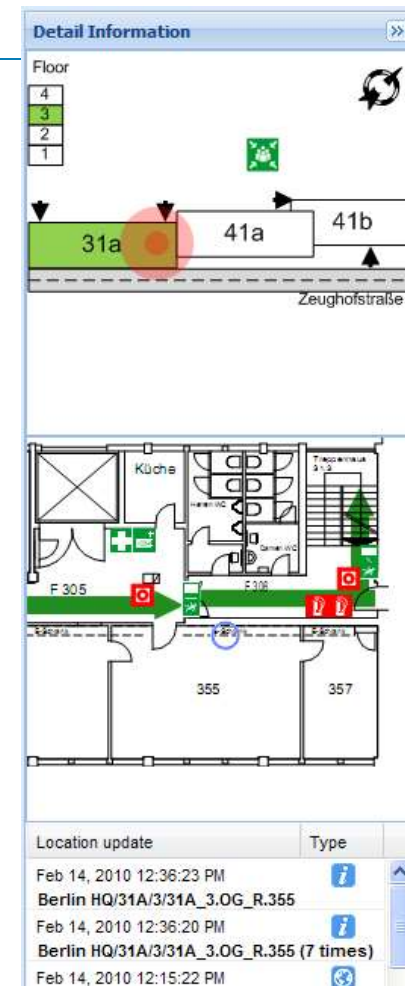
• RFP 36/37 IP: Outdoor DECT



Temperatura di esercizio: -25° C a +55° C
Umidità relativa: 5 a 95%
Consumi: 120mA
Potenza: 6 W
Protezione: IP 65
Resistenza alle fiamme: UL94 V0

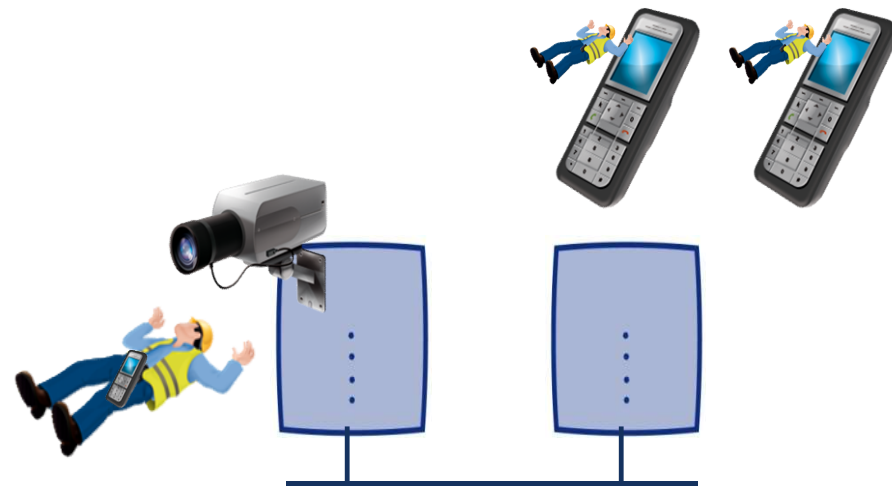
SIP DECT - Caratteristiche uniche

- Free-seating per terminali DECT
 - Condivisione del terminale tramite Login/Password
- Localizzazione dei terminali DECT nel range di visibilità
 - Allarme acustico avviato remotamente e history track
- Interfaccia XML
 - Permette lo sviluppo di applicazioni e servizi
 - Supporto dei feed RSS
- Soluzione di messaging e alerting integrata
 - Non richiede hardware aggiuntivo
 - Permette lo scambio di IM e l'invio/ricezione di e-mail
- DECT-XQ
 - Qualità audio senza disturbi in ambienti riflettenti



SIP-DECT® – Video su terminali DECT

- Sui telefoni DECT e' possibile mostrare un video MJPEG da una telecamera USB collegata alla cella RFP



Fixed Mobile Convergence (FMC): Punti chiave

- Raggiungibilità
 - Integrazione con mobile users, One Number
- Miglior reattività
 - One Number e personal call routing
- Coerenza dei dati (contatti, lista chiamante, etc.)
 - Per tutti I dispositivi di utente
- Gestione presenze
 - Es. Informazioni visibile sul PO e su tutti gli utenti del team
- Riduzione Costi
 - Least Cost Routing
 - Tutte le chiamate sono automaticamente reindirizzate tramite MiVO400



Mitel Mobile Client

- ✦ One Number: un solo numero telefonico.
Raggiungibili sul proprio smartphone indipendentemente dal luogo (ovunque via WiFi/3G/4G o all'esterno via GSM) sul proprio numero di rete fissa
 - Presentazione del proprio numero di interno
 - Ricezione ID del chiamante su canale dati
- ✦ Elimina la necessità di deviare il numero fisso
- ✦ Mantiene riservato il numero GSM
- ✦ Un solo log chiamate, una sola Voice Mail



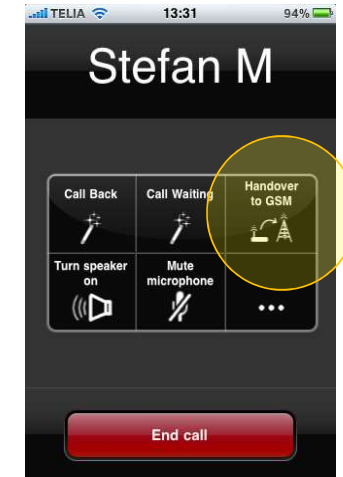
MMC - Servizi

- ✦ Softphone VoIP (VoWiFi o Vo3G)
- ✦ Servizi di centrale sul proprio smartphone:
 - parcheggio
 - conferenza
 - attesa
 - trasferimento
 - voicemail
 - deviazione
 - deviazione con motivazione (pranzo, riunione, vacanza...)
 - Ricerca
 - Take
- ✦ Directory & lookup centralizzata LDAP
- ✦ VoIP encryption



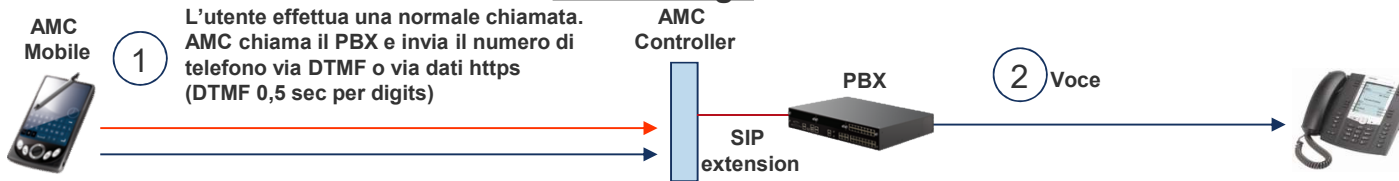
Controllo e risparmio sulle chiamate

- ✦ Call Through
 - MMC chiama sempre un solo numero dedicato
- ✦ Handover GSM/WiFi e WiFi/GSM
 - Automatico o manuale
- ✦ Travel SIM
 - Utilizzare una SIM locale all'estero
- ✦ Mobile Least Cost Routing
 - Tabella programmabile, oltre a Call Through:
 - Call Back, Call Reverse, Direct, WiFi

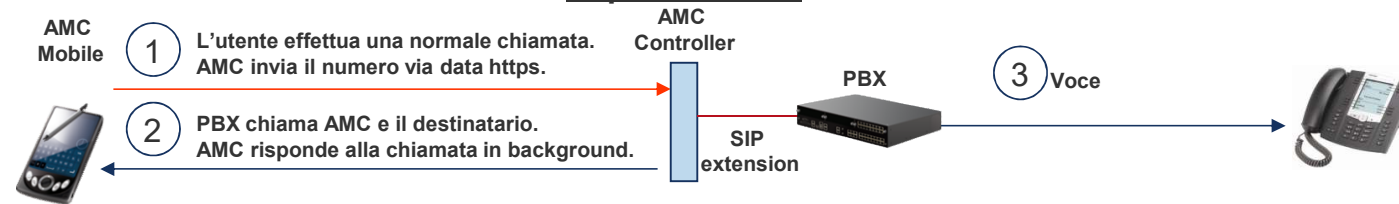


Mobile Least Cost Routing - Opzioni disponibili

Call Through



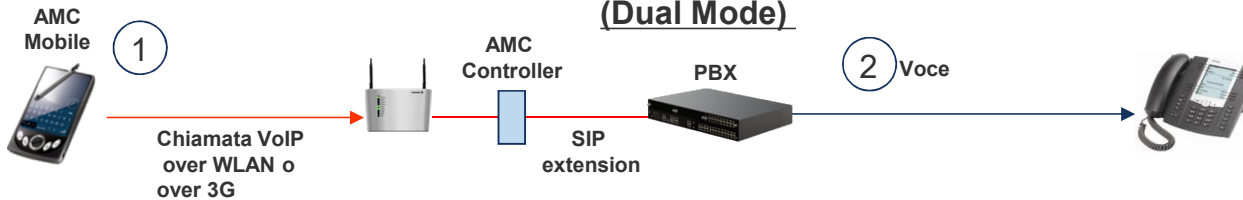
https Call Back



Direct cellular (utilizzata anche per Travel SIM)

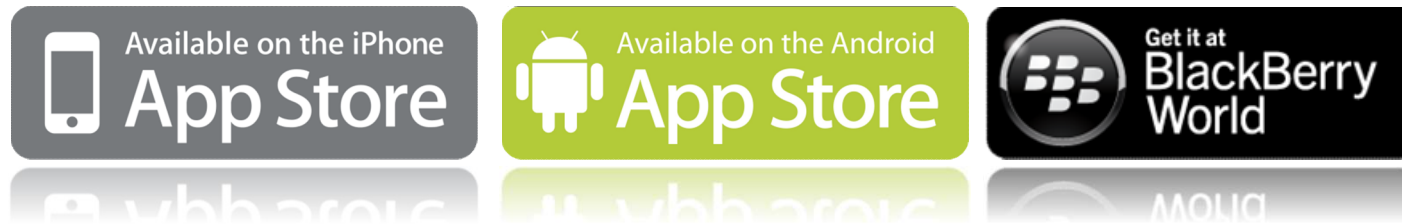


VoIP WiFi / 3G Call (Dual Mode)



Mobile OS supportati

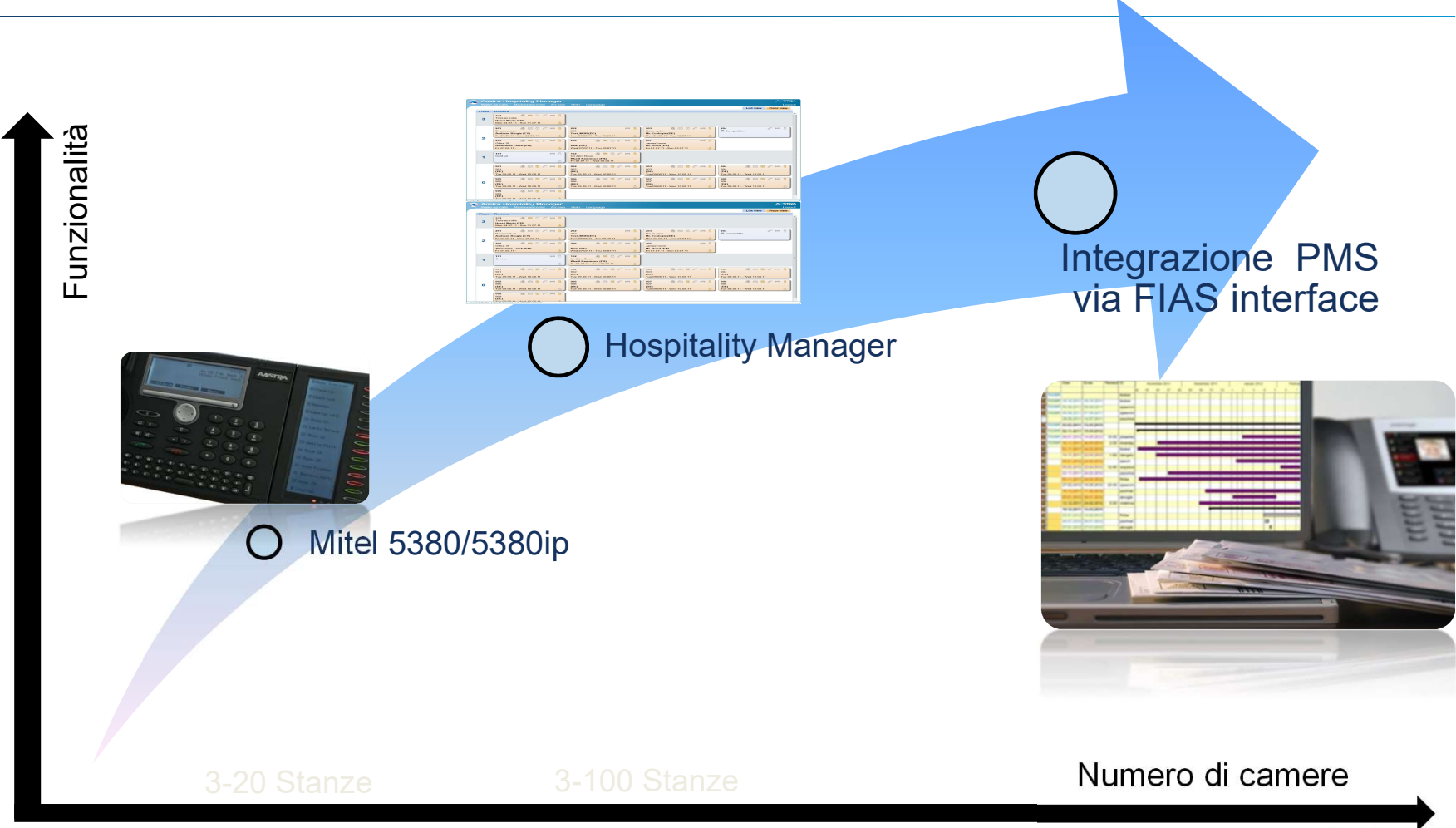
- Mobile OS supportati da Aastra Mobile Client:
 - Android 2.1 - 4.1 e superiori
 - BlackBerry RIM OS 5.0 - 7.1
 - iPhone iOS 4 - 6.1



MiVO400

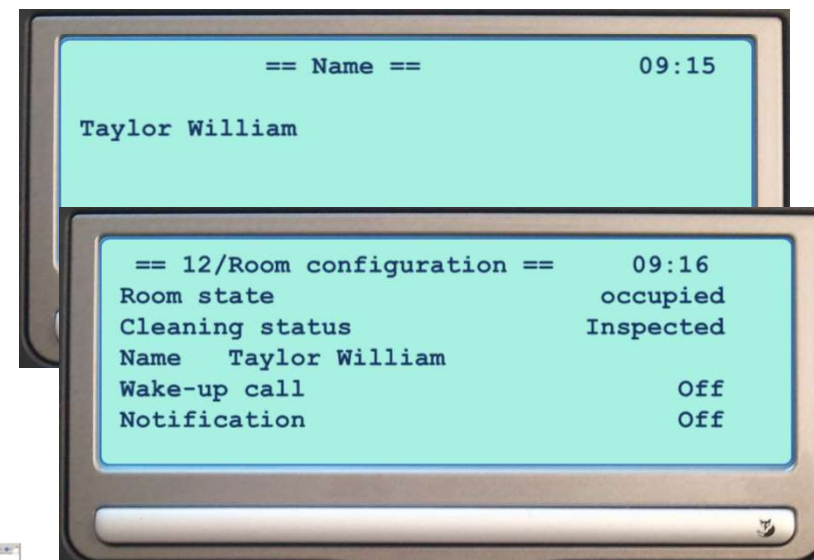
Applicazioni Hotel/Motel

3 differenti soluzioni di Front Desk



1° Soluzione: Mitel 5380/5380ip

- Soluzione adatta a piccole realtà, **non necessita di licenza**
- Semplice ed intuitiva nell'utilizzo
- Funzionamento rapido grazie ai tasti funzione dedicati sul modulo M535
- Eccellente supervisione grazie ai led di indicazione dello stato delle camere
- Supporto di
 - Check-in/out
 - Sveglia
 - Stato pulizia della camera
 - Stampa automatica degli addebiti al check-out
 - Notifica mancata risposta alla sveglia



2° Soluzione: Mitel 400 Hospitality Manager

- Applicazione web integrata.
- Semplice utilizzo grazie all'interfaccia grafica.
- Eccellente panoramica delle camere
- Non richiede installazione o un PC dedicato.
- Fino a 5 utenti simultaneamente collegati.
- Disponibile tramite licenza per piattaforma A415/A430 e A470.



2° Soluzione: Mitel 400 Hospitality Manager

- Servizi per gli ospiti
 - Gestione check-in / out
 - Gestione Note Ospite
 - Click to call (CTI Option)
 - Liste degli ospiti con relativa permanenza
 - Lista delle pianificazioni dei check-out gestita da calendario
 - Segnalazione al check-in se ci sono note di manutenzione per la camera.
- Gestione camere con eccellente supervisione.
- Lista delle sveglie attive e con mancata risposta.
- Gestione delle manutenzioni.
- Gestione degli archivi di tassazione e delle sveglie.



The screenshot displays the Aastra Hospitality Manager interface. At the top, there is a navigation bar with the title 'Aastra Hospitality Manager' and several menu items: 'Wake-up call list', 'Maintenance list', 'Archive', 'Help', and 'Language'. Below the navigation bar is a table with the following columns: 'Floor', 'Room', 'Status', 'Guest', and 'Duration'. The table contains 15 rows of data, each representing a room and its current status and guest information.

Floor	Room	Status	Guest	Duration
1	11, Room 11	🔴	Fulano de Tal (es)	27.01.12 - 28.01.12
1	12, Room 12	🔴	Janko Mrkvicka (cs)	27.01.12 - 28.01.12
2	21, Room 21	🔴🔴	Frank Bryce (en)	27.01.12 - 28.01.12
2	23, Room 23	🔴	Rolanda Hooch (nl)	27.01.12 - 28.01.12
2	24, Room 24	🔴	Rudolph Fentz (de)	27.01.12 - 28.01.12
3	32, Room 32	🔴	Jürgen Dose (de)	27.01.12 - 28.01.12
3	33, Room 33	🔴🔴	Ilja Rogoff (en)	27.01.12 - 28.01.12
3	35, Room 35	🔴	Cedric Diggory (fr)	27.01.12 - 28.01.12
4	41, Room 41	🔴🔴	Hannah Abbot (en)	27.01.12 - 28.01.12
4	44, Room 44	🔴	Jason Dark (en)	27.01.12 - 28.01.12
4	42, Room 42	🔴	Anna Swelund (sv)	27.01.12 - 29.01.12
4	43, Room 43	🔴	Alessandro Binomi (it)	27.01.12 - 31.01.12
1	13, Room 13	🔴		
2	22, Room 22	🔴		
3	31, Room 31	🔴		
3	34, Room 34	🔴		
4	45, Room 45	🔴		

3° Soluzione: FIAS (Fidelio) Interface

- FIAS è lo standard di mercato per la connessione di un gestionale alberghiero di 3° party al communication server.
- Certificato di conformità FIAS
- Licenziato per Piattaforma e per quantità di Camere



Aastra herewith certifies that

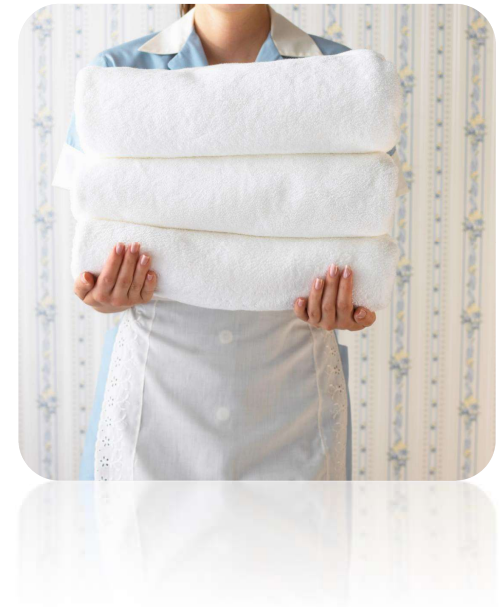
Suite8 PMS v8.8, Opera Suite PMS v4.0 and v5.0, Fidelio Front Office v6.2 and Fidelio Suite v7.1

from

Micos Fidelio

Guest Services

- Message waiting indication
- Sveglia
 - Impostazione tramite telefono di camera o front desk
- Lista degli addebiti telefonici dettagliata
- Privacy
 - Cancellazione automatica della lista delle chiamate e dei messaggi al check-out
- Baby call
- Supporto di 14 lingue per I telefoni di camera
- Ampia scelta di telefoni di camera (analogici, SIP, IP e digitali)



MiVO400

Applicazioni OIP / CPU2

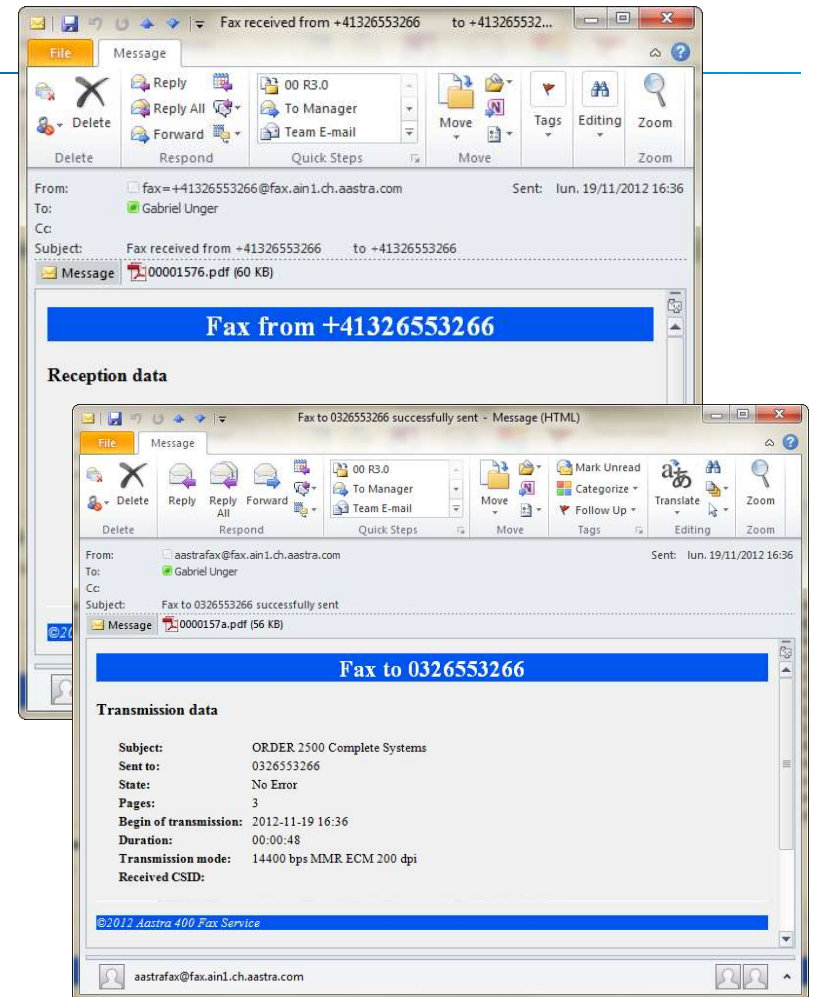
Aastra 470 Application card

- ✦ Con la Application Card il sistema MiVO 470 diventa un sistema multimediale
- ✦ Applicativi base preinstallati
- ✦ Vantaggi:
 - Unica interfaccia
 - Unico supporto
 - Complessità ridotta e ridotti costi di installazione



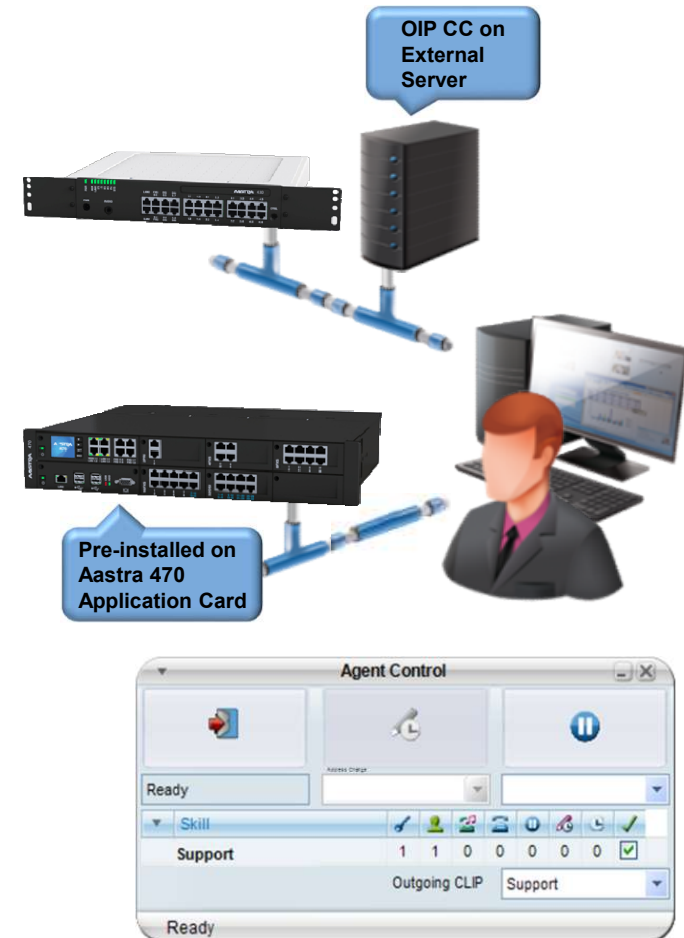
Mitel 470 Fax Service

- ✦ User friendly 'Fax via email'
- ✦ Fax entranti
 - Email nella casella dell'utente
 - PDF format
- ✦ Fax uscenti
 - Invio di FAX via email o printer driver
 - Interfacciabile ai conti locali di Outlook
- ✦ Fino a 8 canali Fax simultanei e 600 Fax clients



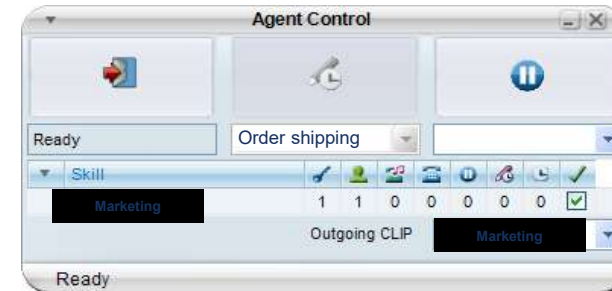
Mitel 400 (OIP) Call Center

- Mitel 400 prevede una applicazione di Call Center
- Routing Flessibile
 - Ciclico, Lineare o per tempi di attesa
 - Su base CLIP (VIP, regional areas...)
 - Ultimo agente
 - Overflow
- Supporta tutti terminali proprietare
- Front-end Agente integrato in OfficeSuite
- Agente Home office
- Supervisor
- Emergency call routing
- Statistiche On e off-line, wall board
- Pre installato su Mitel 470 application card



Mitel 400 (OIP) Call Center Agents

- L'agente può utilizzare OfficeSuite associato a qualsiasi terminale di sistema
 - Mitel 5300/5300ip
 - Mitel 2380ip softphone
 - Mitel 600d DECT phones
- Le funzioni tipiche sono disponibili su tutti i terminali
- L'utilizzo di softphones o telefoni DECT aumenta l'efficienza e la flessibilità.



OfficeSuite



Softphone 2380ip



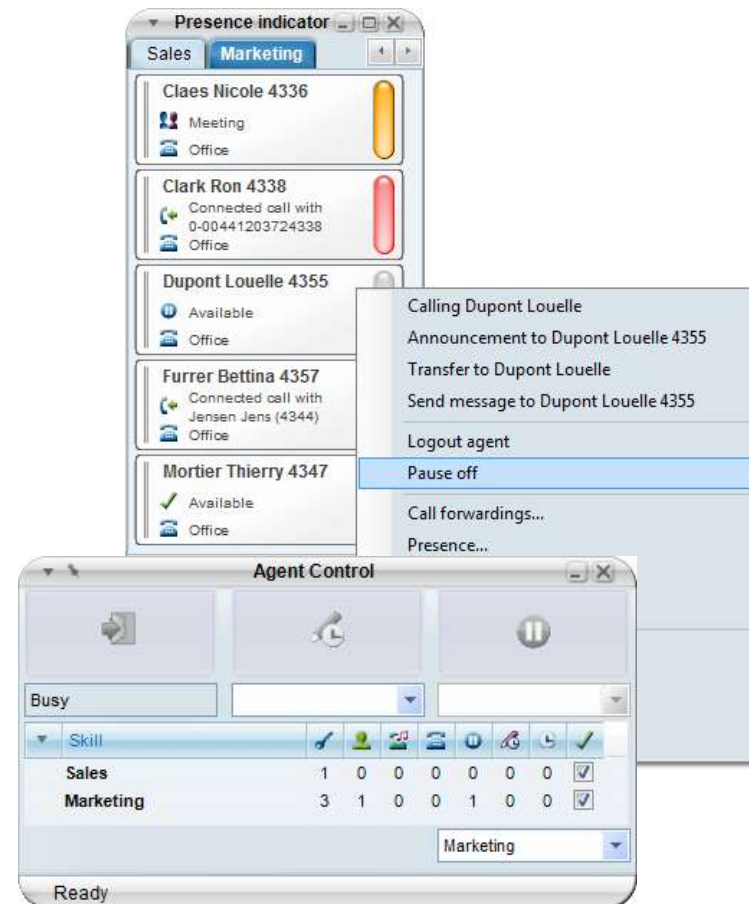
System phones



DECT phones

Mitel 400 Call Center Supervisor

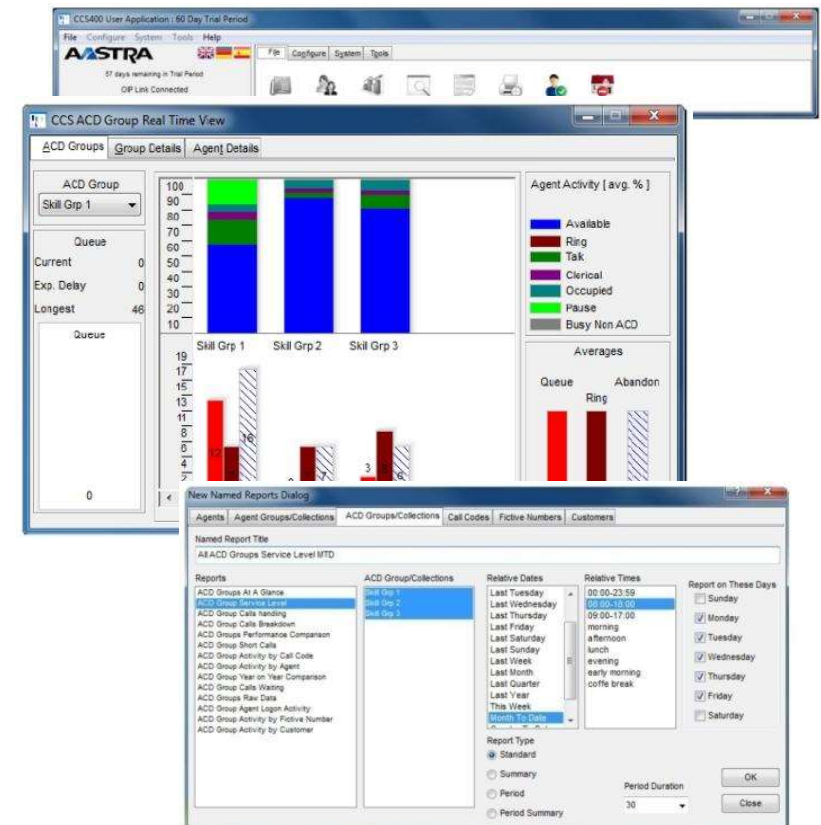
- Supervisors controlla e gestisce agenti e gruppi
 - Monitor di stato degli agenti con controllo presenza
 - Assegnazione agenti ai gruppi (e.g. “customer support”)
 - Login/logout agenti da remoto
 - Cambio stato agenti
 - Controllo delle chiamate non risposte



Mitel 400 Call Center Supervisor

★ Call Center Supervision (CCS) Fornisce inoltre

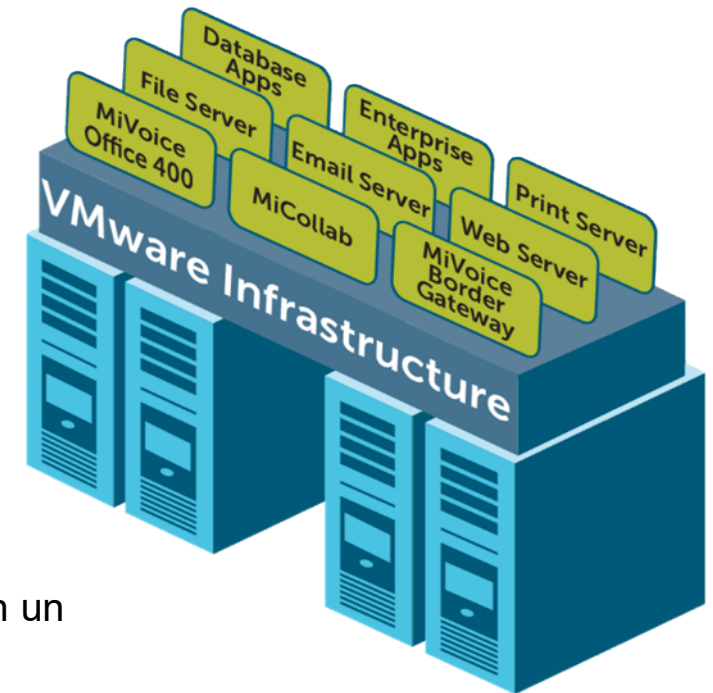
- Online monitoring dei gruppi ACD e controllo Agenti
- Off-line reporting and statistics a scelta tra diversi report predefiniti
- Connessione di Wall boards
- Agents, Supervisors and Wall boards sono licenziati



Virtualizzazione dell'infrastruttura MiVO400 e delle applicazioni UCC

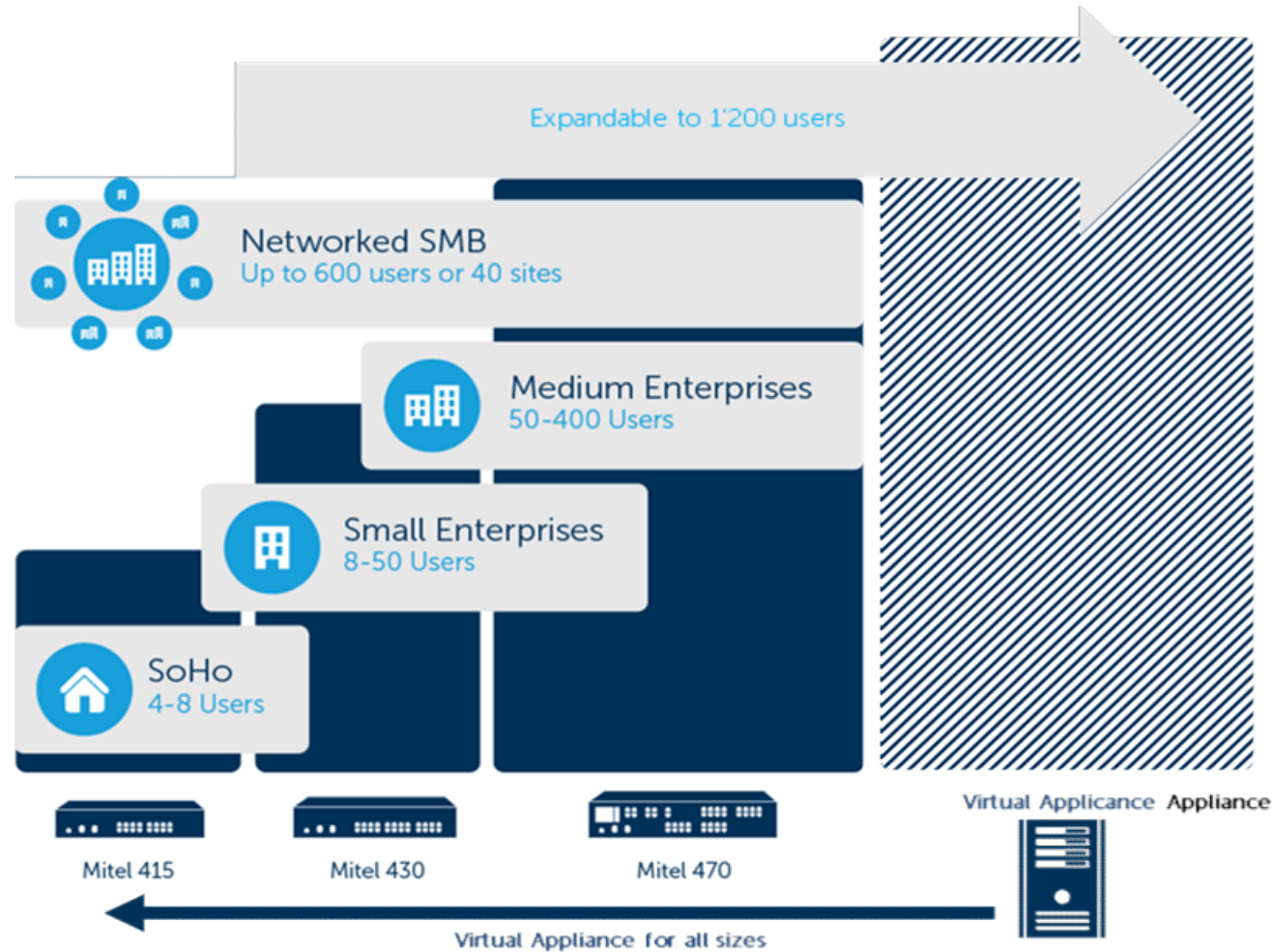
MiVoice Office 400 Virtual Appliance for VMware

- Piattaforma virtualizzabile sia on premisis che in cloud Facilita la migrazione della base installata su ambienti cloud
- Vantaggi della virtualizzazione:
 - Continuità del servizio e risparmio sui costi operativi
 - Consolidamento Server
 - Incremento della sicurezza
 - Flessibilita' operative
 - Disponibilita' della applicazioni anche durante interruzioni (pianificate o meno)
 - Server virtuale puo' processare 40% in piu di un serve fisico con un consume elettrico di solo il 5%

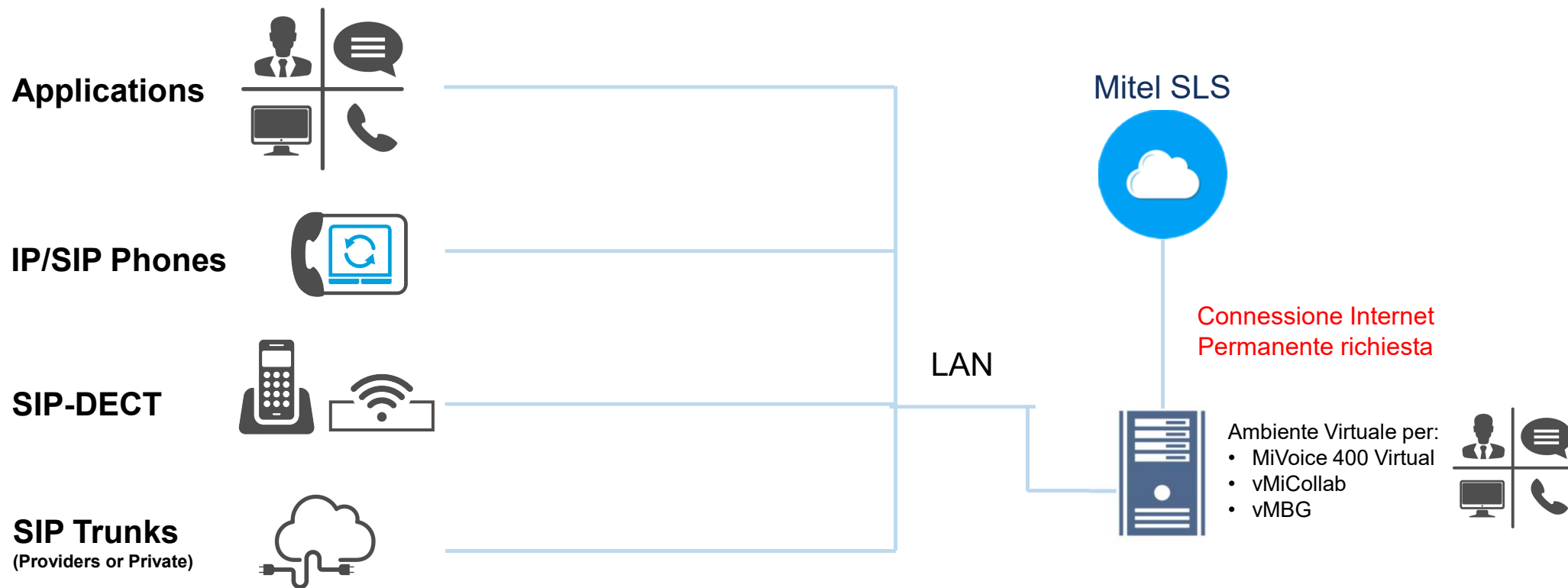


For further information please take a look at the Virtual Appliance Presentation!

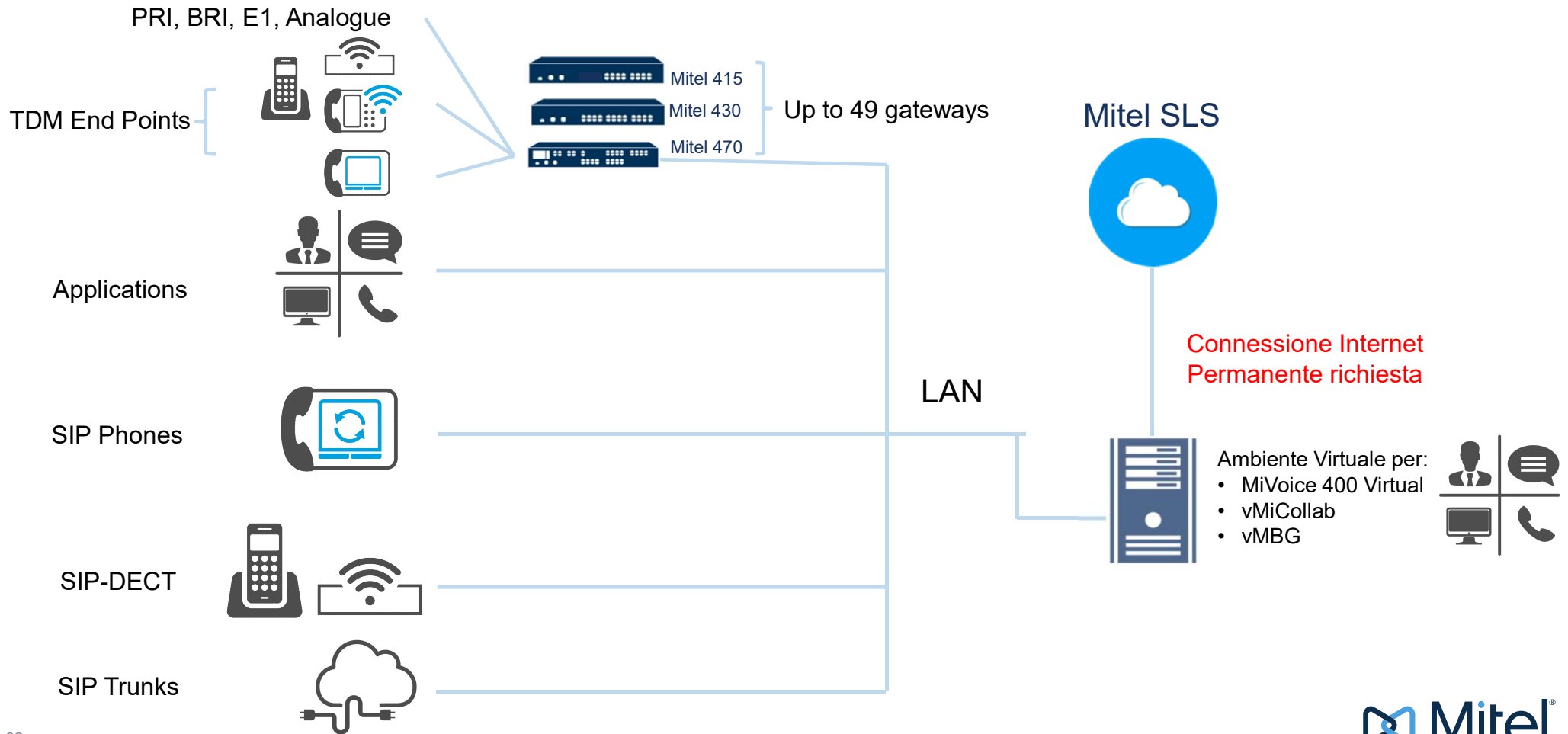
MiVoice Office 400 Comm. Server & Virtual Appliance



Architettura "Full IP"



Architettura "Ibrida IP-TDM"



MiCollab 7.2 & MiTeam

MiCollab

Un business sempre più global necessita di comunicazioni unificate

MiCollab è la soluzione UC Mitel multiplatforma:
Mobile, PC, Mac e web

- Facilita la comunicazione tra colleghi in diverse sedi e mobile
- Facilita la comunicazione tra gruppi estesi di persone
- Facilita lo scambio di informazioni
- Unifica: voce, video, collaborazione e casella vocale in un solo strumento



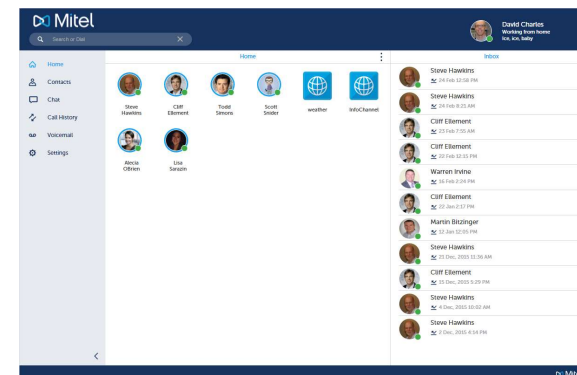
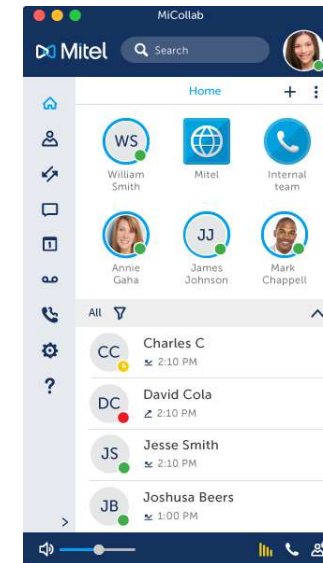
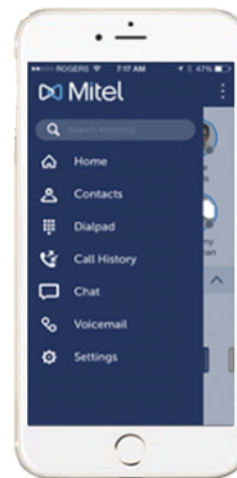
Chi è il Target

- Clienti geograficamente distribuiti: uffici, dipendenti, tele-lavoratori, agenti
 - Più sono gli utenti sono distribuiti e più necessitano di soluzioni UCC
- Clienti con dipendenti spesso in viaggio tra le sedi
 - L'UCC evita spostamenti frequenti
- Clienti che utilizzano servizi hosted esterni
 - Riportiamo il Cliente ad utilizzare MiVO400 anche per la collaborazione a distanza, eliminando fee periodiche di utilizzo
 - Integriamo i servizi UCC alla soluzione di comunicazione del Cliente (numero unico, nessuna chiamata persa, modalità di collaborazione dinamica, stato di presenza condiviso)
- MiCollab: UCC – Mitel Mobile Client: Convergenza fisso-mobile

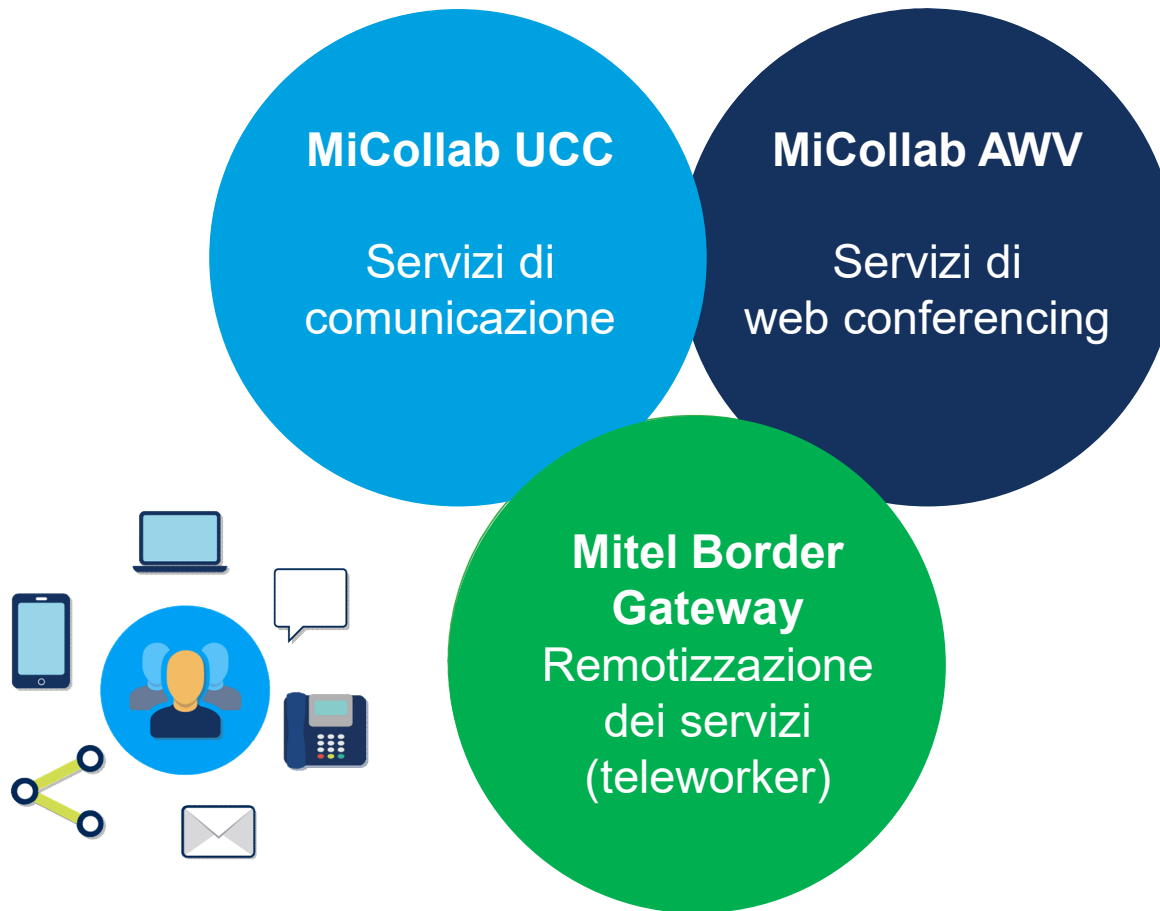


Servizi

- Voce e video peer-to-peer su canale sicuro
- CTI su terminale fisso da client e Outlook
- Presence e routing chiamate su posizione e su calendario
- Chat con file sharing
- Rubrica centralizzata
- Call log centralizzato
- Portale web personale
- Voice Mail UM
- Audio conferenze multi-user
- Video conferenze multi-user
- Web conferenze multi-user
- UC Workspace



Componenti MiCollab



Nuovo concetto di Bundle Utente – Nessun'altra licenza richiesta

MiCollab virtual appliance + MBG VA licence if MBG is separate (depends on deployment option)				
MiVoice Office 400/MiCollab combined Features	Basic	Entry	Standard	Premium
User licence (if Virtual Appliance)	✓	✓	✓	✓
Voicemail / Email to VM / Call Recording		✓	✓	✓
Devices (Office 400+MiCollab)(phones and softphones of any kind)	1 of any kind	Up to 8 Devices	Up to 8 Devices	Up to 8 Devices
Instant Messaging		✓	✓	✓
Presence - IM / Voice		✓	✓	✓
PC Desktop / Web Client		✓	✓	✓
Enhanced Client capabilities: Dynamic Status, Call Handoff, ad hoc collab, Calendar integration		-	✓	✓
Mobile Client plus enhanced client capabilities, for desktop and mobile)		○ 50% off, with Entry	✓	✓
Conf / Collab User*		✓ Participant	✓ Participant, Schedule, Moderate	✓ Participant, Schedule, Moderate
Teleworker – Remote Access		○	1 TW Deskphone or softphone	3TW Deskphones or softphones
MiCollab Voice and Video Softphone		○	✓ (PC or Mobile)	✓ (3 devices)

Nuovo concetto di Bundle Utente – Nessun'altra licenza richiesta

- Risorse incluse in base al numero di licenze bundle utente:
 - AWV Conferencing: 10 Porte iniziali + 1 porta aggiuntiva ogni 10 Standard o 5 Premium users
 - Porte Embedded Voice Mail aggiuntive su MiVO400 : 2 porte iniziali per I primi 10 users e 1 porta aggiuntiva ogni 10 UCC bundles

Feature	Included ports
AWV Conferencing Audio/Web Channels	10 Ports to start + 1 additional port for every 10 UCC Standard or 5 UCC Premium users
Enterprise Voice Mail	EVM base for the first 10 UCC bundles (2 channels)+ 1 additional port for every 10 UCC user (of any kind) (Max: 16)
<i>MiCollab Voice Mail (NuPoint) (for future extension - not available at launch)</i>	<i>6 ports to start + 1 port for every 6 UCC bundles (of any kind)</i>

Simplified Mobile Client Activation

MiCollab Server comunica con il servizio Mitel Redirection and Configuration Server (RCS) su Internet per la configurazione dei client Mobile

1. L'amministratore configura gli utenti in MiCollab Server
2. Gli utenti ricevono una mail di benvenuto con l'URL per il download del client mobile
3. Gli utenti installano la Mobile app e scansionano il QR code
4. Il Mobile client è configurato automaticamente

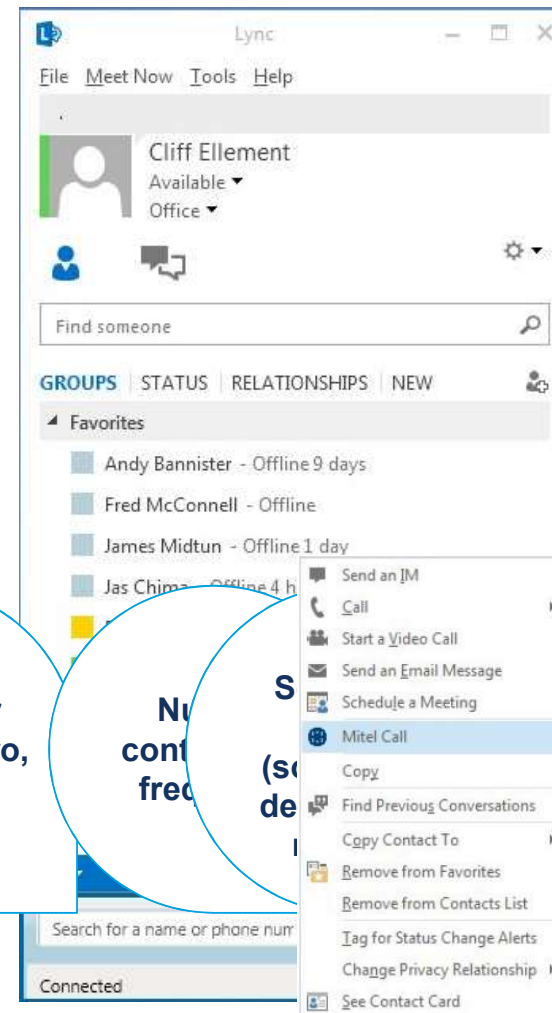


MiCollab

Integrazioni

Integrazione - MiVoice for Skype for Business

- MiVoice for Skype for Business è un plug-in per Microsoft Lync e Skype for Business
- L'utente comunica attraverso il sistema Mitel e mantenendo alta la qualità e l'affidabilità, continuando ad utilizzare il proprio client MS Lync per la collaborazione e per l'IM
 - Supporta Lync 2013 & Skype for Business
 - Continuità con la User Experience Microsoft
 - Aggiunge il controllo chiamata al client Lync e Skype for Business (basso TCO)
 - Controllo CTI Deskphone e PC softphone
 - Trasferimento della chiamata da Client a Mobile
 - Presence condivisa
 - Scala una sessione IM di Lync ad una chiamata voce
 - Utilizza servizi in conversazione: trasferimento, conferenza, attesa, DND



Ricerca per
nome, numero,
e-mail

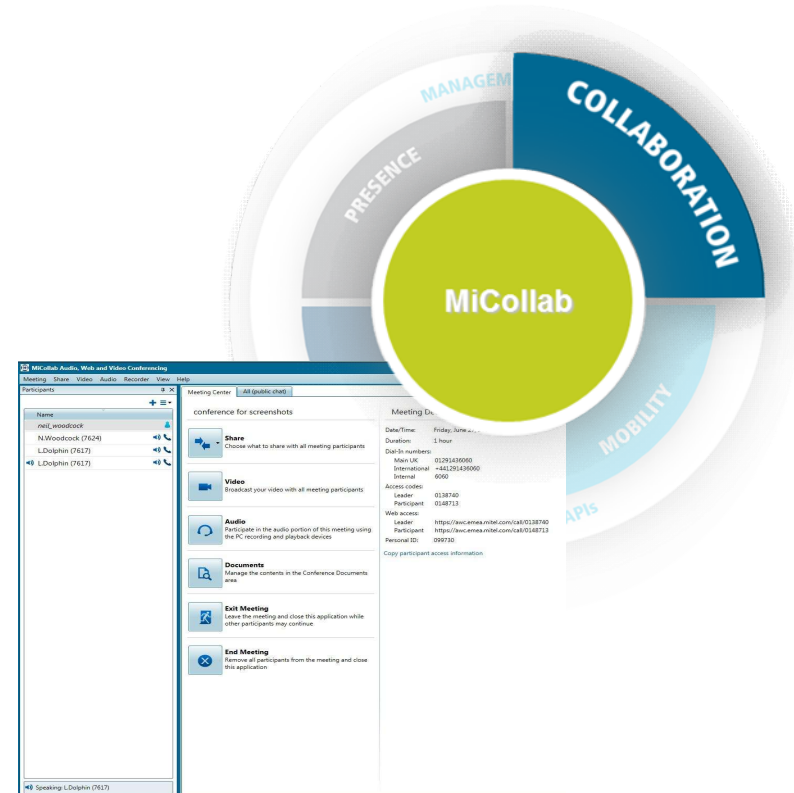
Non
controlla
frequenza
(se
de

MiCollab AWW

Web Conferencing & Collaboration

MiCollab Audio, Web and Video Conferencing

- Applicazione di audio, video e web collaboration di semplice utilizzo
 - Conferenze programmate o istantanee con 500 partecipanti (300 max per singola conference)
 - Interfaccia flessibile
 - Desktop e application sharing
 - Video collaborazione multi-punto (USB camera)
 - Visualizzatore web-based
- Migliora la collaborazione e lo scambio di informazioni tra utenti e clienti, partner, colleghi

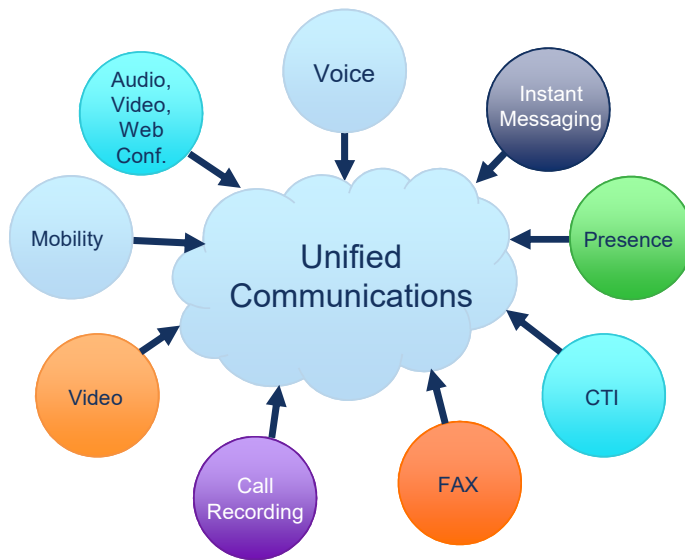


MiTeam – Group Collaboration

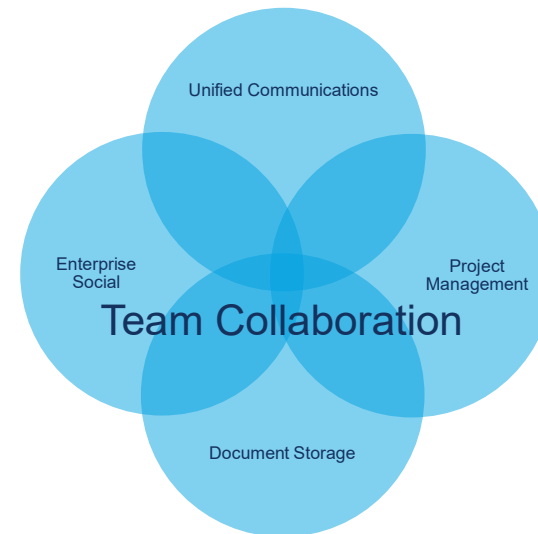
What is MiTeam? – Some basics



The Evolution of Unified Communications & Collaboration



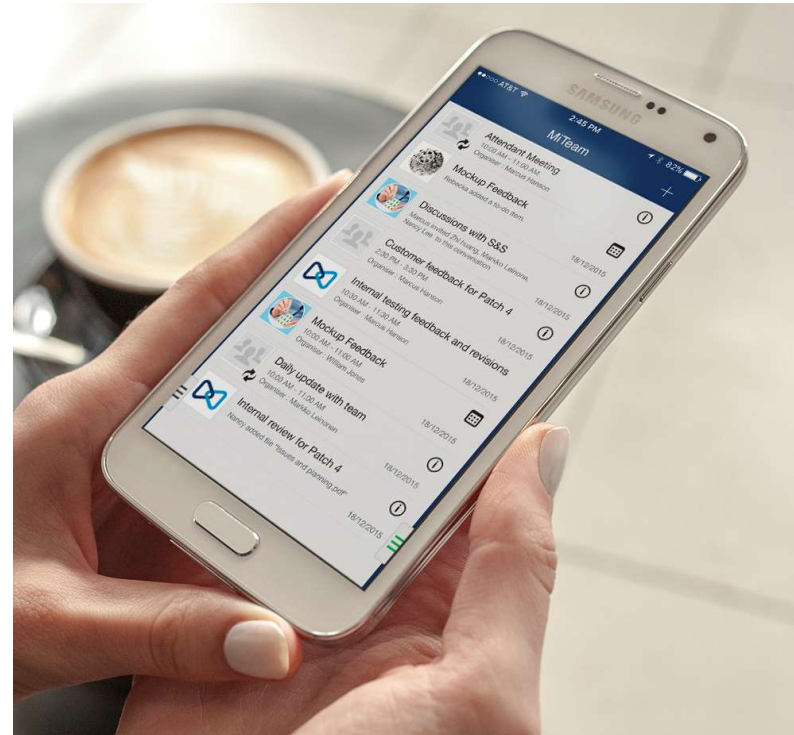
- Communications focused
- Improves efficiency for individual users



- Project focused
- Improves efficiency for entire teams

Team Collaboration Use-Cases

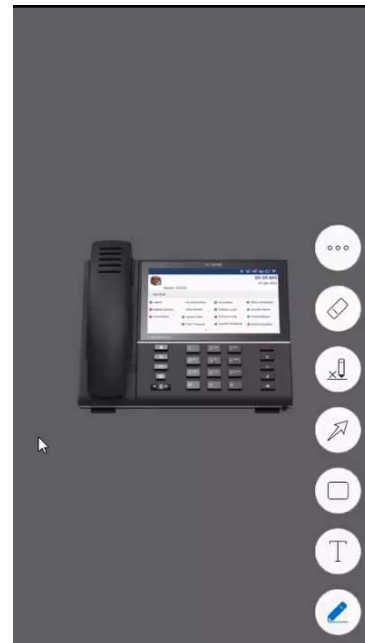
- How Teams and the Business can benefit from MiTeam
 - Idea sharing between two or more people
 - Small to Large projects (across locations/time zones)
 - Field Service activities
 - Task oriented activities
 - Compliancy requirements
 - Activities that require project mgmt & document repository



Content Annotation Tools



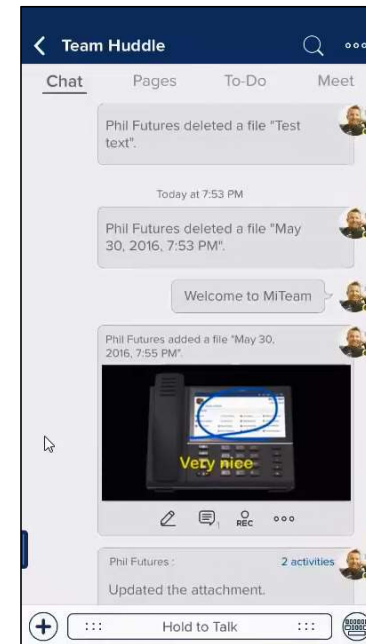
**Select Multi-media
Content
to Annotate / Comment**



Annotation Tools

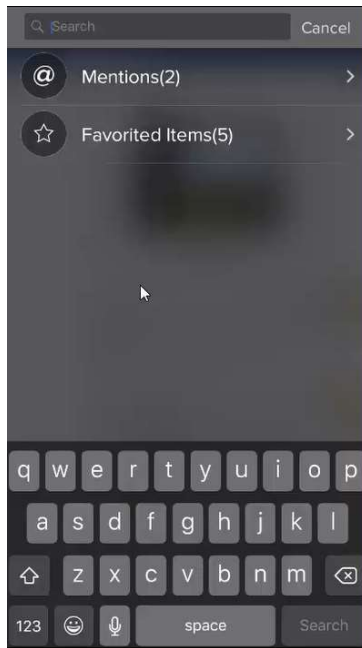


Create Annotations

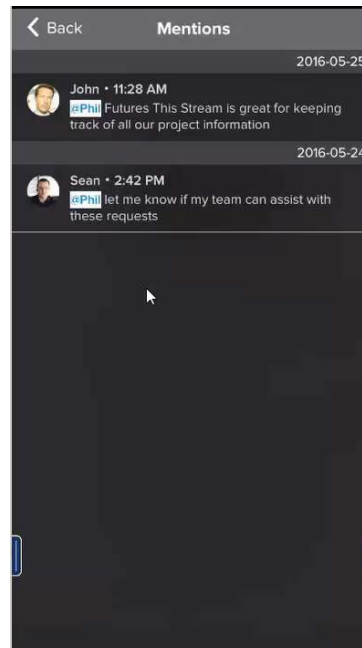


Uploaded to Chat

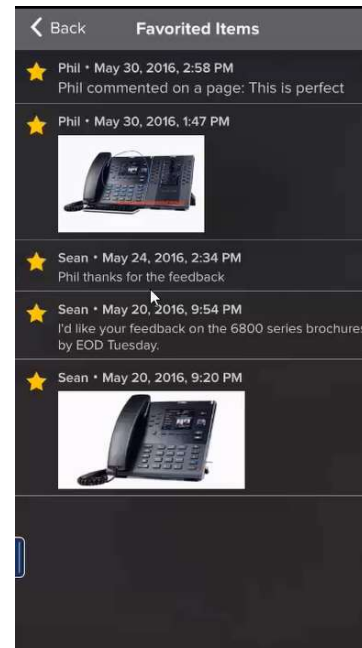
Search & Organization Functions



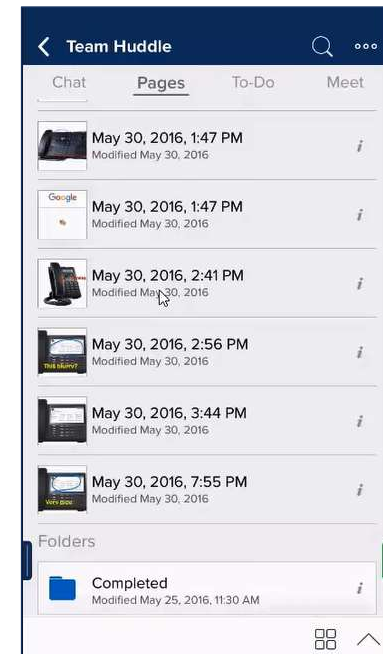
Multiple Search Capabilities
Search Chats, Mentions,
Favorites



Mentions lists specific
requests to an individual

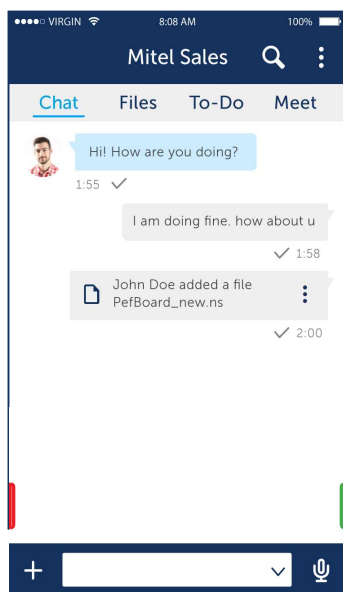


User can "Favorite" chats
for future reference

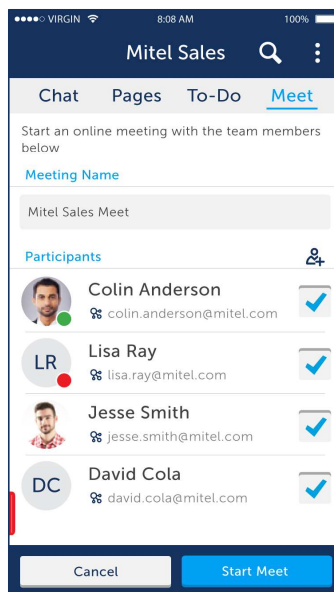


Pages Provides an organize list
of Multi-media content

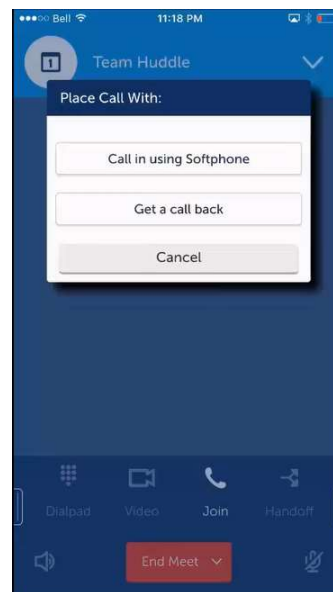
MiTeam “Meet” – Real-time Adhoc Collaboration Launch



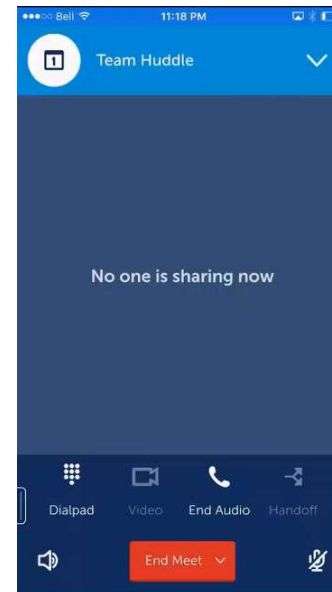
User In a Stream



Press or swipe to “Meet” will launch a Meet setup



Select Audio Join Method



Automatically join Session – Audio & View Share

MiTeam – Adhoc Collaboration



View Share on Mobile Device



View Share on Mobile Device
Landscape – Device
Rotation

#Mitel

