



MICROSOFT OPERATOR CONNECT W TEAMS

nowoczesna telefonia dla biznesu





**Napisz do nas i zdobądź
swoją koszulkę MOCy!**

marketing@itsa.pl



Microsoft Operator Connect

Złożoność komunikacji w firmach

Komunikacja ewoluowała szybciej niż infrastruktura, co powoduje konieczność korzystania z wielu narzędzi jednocześnie.

Problemy z zarządzaniem telefonami

Numeracja przypisana do osób, nie organizacji, utrudnia kontrolę i ciągłość biznesową telefonii w firmach.



Microsoft Operator Connect

Telefonia jako element strategii cyfrowej

Telefonia staje się częścią strategii cyfrowego miejsca pracy, integrując się z platformami współpracy jak Teams.

Rozwiązanie Operator Connect

Operator Connect umożliwia integrację klasycznej telefonii z platformą Teams bez rewolucji technologicznej, poprawiając efektywność biznesową.



Microsoft Operator Connect



Integracja operatora z Teams

Operator telekomunikacyjny łączy swoją sieć bezpośrednio z Microsoft Teams, tworząc natywną usługę telefoniczną.

Zarządzanie z poziomu Teams Admin Center

Całość usług PSTN jest zarządzana centralnie w Teams Admin Center, ułatwiając kontrolę nad użytkownikami i bezpieczeństwem.

Uproszczenie infrastruktury IT

Model eliminuje potrzebę lokalnych central i kontrolerów SBC, zmniejszając złożoność systemów IT.

Lepsze doświadczenia biznesowe

Telefonia jako usługa chmurowa zapewnia spójne komunikacje, integrując głos z pozostałymi funkcjami Teams.

Microsoft Operator Connect



Integracja telefonii z Teams

Operator Connect integruje telefon jako naturalny element pracy w Microsoft Teams, eliminując osobne kanały komunikacji.

Funkcje ułatwiające pracę zespołową

Operator Connect wspiera przekazywanie rozmów, kolejki i automatyczne zapowiedzi dla zespołów sprzedaży i obsługi klienta.

Płynność i wieloplatformowość

Użytkownik może rozpocząć rozmowę na jednym urządzeniu i kontynuować na innym bez przerw i zmiany numeru.

Zarządzanie i standaryzacja

Menedżerowie zyskują lepszą widoczność i możliwość standaryzacji komunikacji w organizacji.



Microsoft Operator Connect



Prostota uruchomienia usługi

Operator Connect umożliwia łatwe i szybkie wdrożenie, eliminując skomplikowane analizy i zakup sprzętu.

Integracja z Microsoft Teams

Wdrożenie jest zintegrowane z Microsoft Teams, wykorzystując znane narzędzia Microsoft 365 bez dodatkowej nauki.

Jedna platforma komunikacyjna

Cała organizacja korzysta z jednej spójnej platformy, upraszczając zarządzanie i kontrolę kosztów.

Elastyczność i skalowalność

Idealne rozwiązanie dla firm hybrydowych i rozproszonych, oferujące szybkie skalowanie i elastyczność.



Microsoft Operator Connect



Funkcje tradycyjnego telefonu

Tradycyjny telefon stacjonarny oferuje podstawowe połączenia głosowe bez integracji z narzędziami pracy zespołowej.

Mobilność telefonu komórkowego

Telefon komórkowy zapewnia mobilność, ale kontrola numeru i historii połączeń należy do indywidualnego użytkownika.

Zalety Operator Connect

Operator Connect łączy mobilność z centralnym zarządzaniem numerami i zgodnością z Microsoft 365, poprawiając efektywność biznesu.



Microsoft Operator Connect



Potwierdzenie gotowości Microsoft 365

Pierwszy krok to sprawdzenie środowiska Microsoft 365 i posiadanie licencji Teams Phone.

Wybór operatora i inicjacja współpracy

Administrator wybiera operatora w Teams Admin Center i rozpoczyna proces współpracy.

Zamów

Wybierz licencję
-- Wybierz opcję --

Teams Phone

Wybierz kraj:
Polska

Liczba użytkowników (1-1000)*: Wybierz abonament:
Business (24,38)

Czas trwania umowy:
 12 miesięcy 24 miesiące Bezterminowo

Numeracja:
-- Wybierz opcję --

Następny krok

Microsoft Operator Connect



Zamówienie planu taryfowego i numerów

Zamówienie planu i numerów odbywa się przez portal operatora z uwzględnieniem kluczowych danych.

Provisioning i przypisanie numerów

Operator konfigurując usługę, a IT przypisuje numery użytkownikom, umożliwiając połączenia w Teams.

Zamów

Wybierz licencję
-- Wybierz opcję --

Teams Phone

Wybierz kraj:
Polska

Liczba użytkowników (1-1000)*: Wybierz abonament:
Business (24,38)

Czas trwania umowy:
 12 miesięcy 24 miesiące Bezterminowo

Numeracja:
-- Wybierz opcję --

Następny krok

Połączenia przychodzące i wychodzące

Odebranie połączenia przez użytkownika

✓ Standardowe odebranie

użytkownik odbiera połączenie w:

- Teams na komputerze
- Teams na telefonie
- telefonie biurkowym Teams

ten sam numer dzwoni **równolegle** na wszystkich urządzeniach

→ klasyczna funkcjonalność telefonu, ale „multi-device”



Przekierowanie połączeń

Przekierowanie połączeń (call forwarding)

Użytkownik może samodzielnie (bez IT) ustawić przekierowania.

✓ Rodzaje przekierowań:

- **zawsze** (natychmiast po nadejściu połączenia)
- **gdy użytkownik zajęty**
- **gdy nie odpowiada (timeout)**
- **gdy jest offline**

✓ Możliwe cele przekierowania:

- inny użytkownik Teams
- grupa użytkowników
- numer zewnętrzny (np. komórka, biuro)
- poczta głosowa
- klasyczne funkcje PBX, ale konfigurowane z poziomu Teams



Równoczesne dzwonienie

(Simultaneous Ring)

Bardzo często używana funkcja.

✓ Jak działa:

połączenie dzwoni **równocześnie**:

- u użytkownika w Teams
- oraz na wskazany numer (np. telefon komórkowy)

→ jeśli ktokolwiek odbierze — połączenie zostaje zestawione

✓ świetne dla managerów, sprzedaży, pracy hybrydowej



Poczta głosowa i własne zapowiedzi

(Voicemail)

Jeśli połączenie nie zostanie odebrane — trafia do poczty głosowej.

✓ Dostępne możliwości:

- nagranie **własnej zapowiedzi** (indywidualnej)
- ustawienie **innej zapowiedzi poza godzinami pracy**
- automatyczne przekierowanie do poczty po określonym czasie

✓ Poczta głosowa:

- trafia do Teams (odtwarzanie)
- trafia do Outlooka jako e-mail (audio)
- może mieć **transkrypcję tekstową**

➔ **nowoczesna poczta głosowa zamiast „odsłuchaj po sygnale”**



Status użytkownika i reguły dostępności

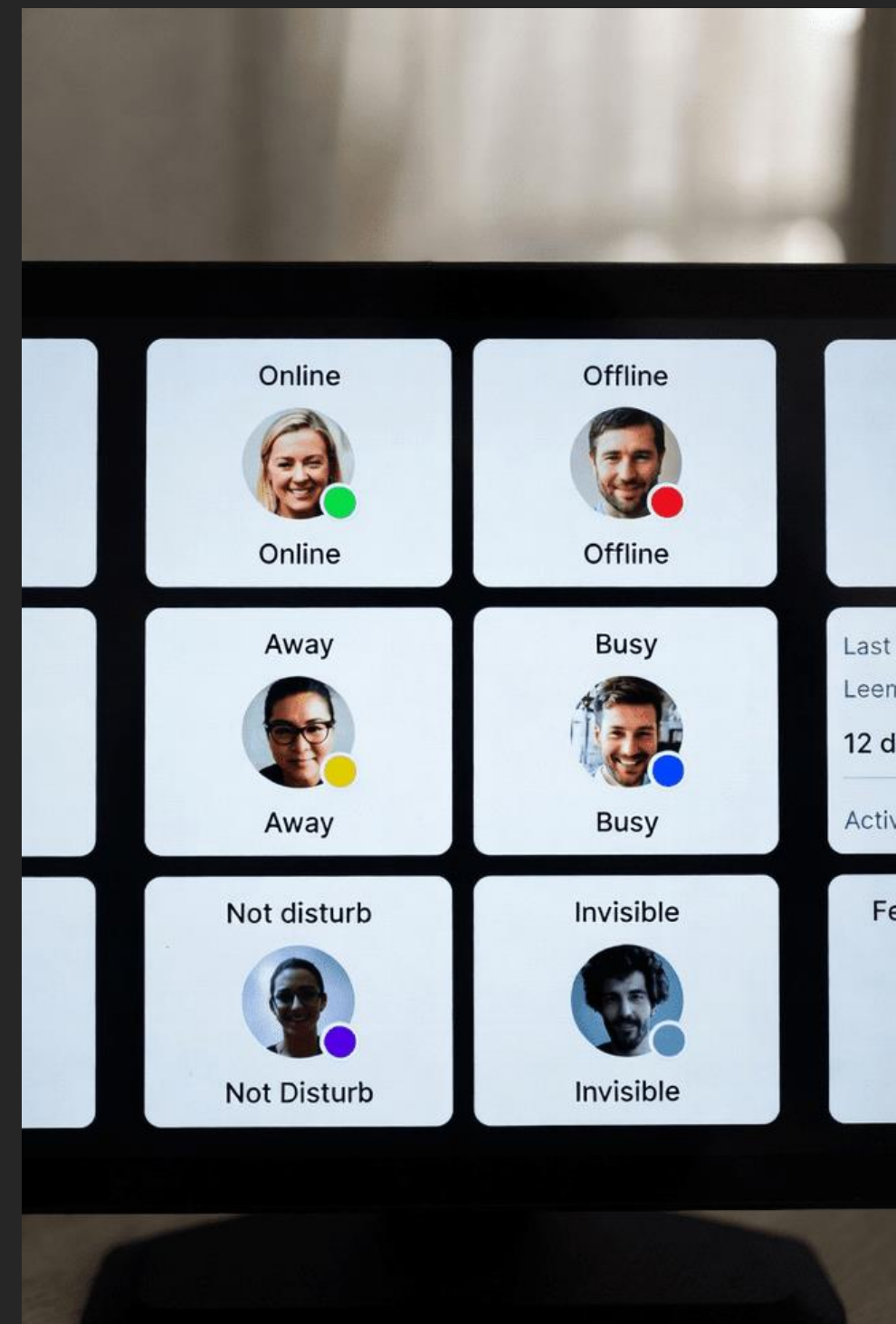
Reguły oparte o status użytkownika

Teams „rozumie”, co się dzieje z użytkownikiem.

✓ Przykłady:

- status „Zajęty” / „Na spotkaniu” → przekierowanie
- status „Nie przeszkadzać” → automatyczna poczta głosowa
- status „Offline” → przekierowanie do numeru lub grupy

→ telefon reaguje na kalendarz i obecność, a nie tylko sygnał



Hold – zawieszenie połączenia

Tymczasowe zawieszenie rozmowy **bez jej rozłączenia.**

- Rozmówca słyszy **muzykę lub zapowiedź na Hold.**
- Jedno kliknięcie: **Hold / Resume** w Microsoft Teams.
- ✓ **Idealne do konsultacji, sprawdzania informacji i transferu rozmowy**



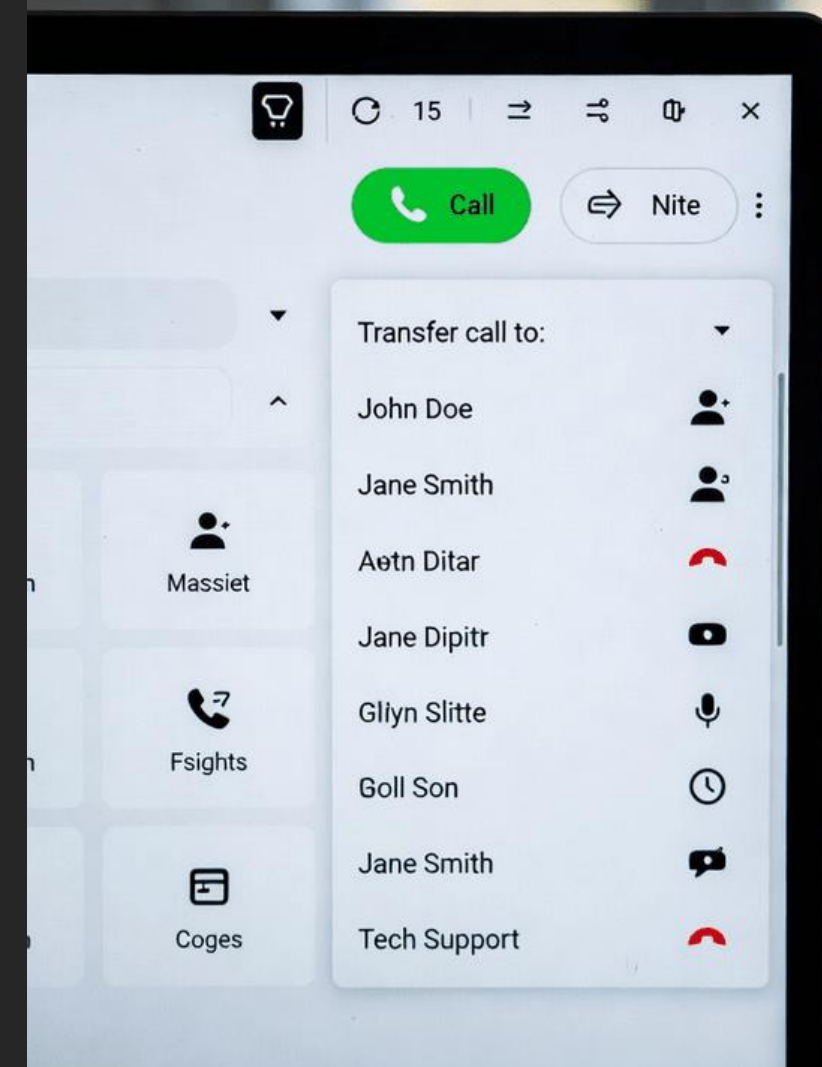
Transfer połączeń (blind / consultative)

Przekazywanie rozmowy po odebraniu

→ Po odebraniu połączenia można je:

- **przekazać bez zapowiedzi** (blind transfer)
- **przekazać z zapowiedzią** (consultation)
- **zaparkować** i odebrać z innego miejsca
- przekazać do:
 - użytkownika,
 - kolejki,
 - automatu IVR,
 - numeru zewnętrznego

→ **klasyczny „telefon biurowy”, tylko w wersji cloud**



Obsługa połączeń grupowych

Obsługa połączeń dla numerów zespołowych / firmowych

Dla numerów „ogólnych” (recepcja, biuro, helpdesk) nie używamy kont użytkowników, tylko:

Call Queue (kolejki połączeń)

Połączenie trafia do zespołu, dzwoni według reguł (round-robin, idle, równocześnie), zapowiedzi, muzyka, timeouty.

Auto Attendant (IVR)

„Witamy, wybierz 1, 2, 3...”

Routing wg godzin pracy i dni wolnych, różne scenariusze w dzień / w nocy.

➔ to pełny odpowiednik centrali PBX z recepcją i IVR



Conference – rozmowy wielostronne

Tworzenie konferencji w trakcie rozmowy telefonicznej

- Dodawanie uczestników Teams i PSTN
- Konferencje ad-hoc bez planowania spotkania
- Naturalna eskalacja rozmowy



Dołączanie użytkownika PSTN

- → Dołączanie do spotkania poprzez zwykły telefon.
- → Numer dial-in i identyfikator spotkania.
- → Możliwość dodania uczestnika przez organizatora.
- **Idealne dla klientów i partnerów zewnętrznych**



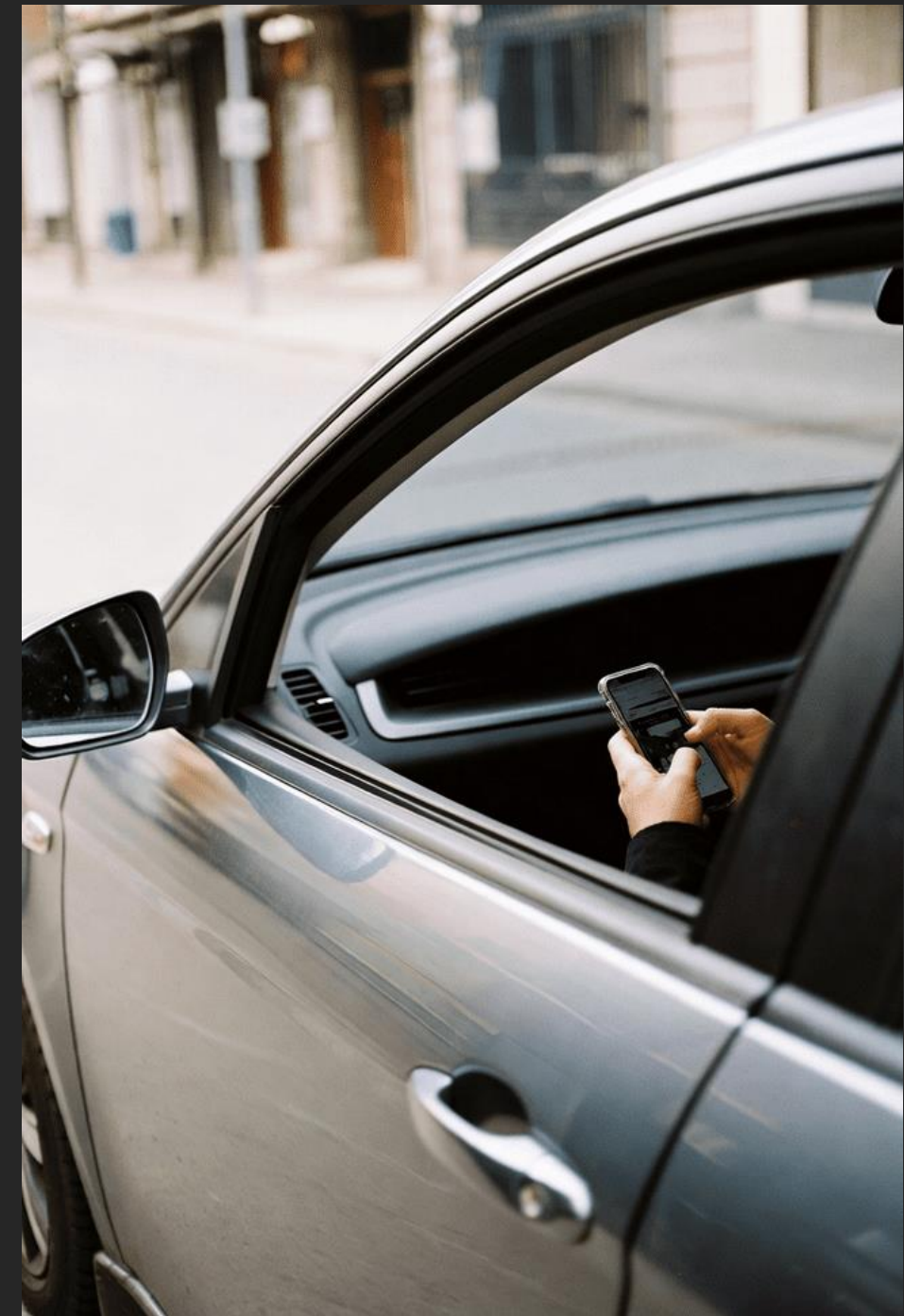
Call Park – parkowanie połączeń

Parkowanie połączeń

- Zaparkowanie rozmowy i odbiór w innym miejscu.
- Odbiór przez innego użytkownika.

Typowy scenariusz recepcyjny.

- Elastyczna obsługa ruchu głosowego



Call Queue – kolejki połączeń

- Dystrybucja rozmów do zespołów.
- Reguły dzwonienia i priorytety.
- Muzyka oczekiwania i komunikaty.
- Podstawa nowoczesnego call center



Auto Attendant – IVR i zapowiedzi

Zapowiedzi słowne

- Automatyczna obsługa połączeń przychodzących.
- Zapowiedzi głosowe i wybór tonowy.
- Routing według godzin pracy. Wirtualna recepcja firmy.



Godziny pracy i tryb poza biurem

- Definicja godzin pracy i dni wolnych.
- Inne scenariusze obsługi połączeń poza godzinami.
- Automatyczne zapowiedzi nocne.
- ✓ Spójna obsługa 24/7



Nagrywanie rozmów (manualne)

- → Ręczne uruchamianie nagrywania przez użytkownika.
- → Komunikat informujący o nagrywaniu.
- → Nagrania zapisywane w Microsoft 365.
- ✓ Idealne do sprzedaży i ustaleń ze spotkań z kontrahentami.



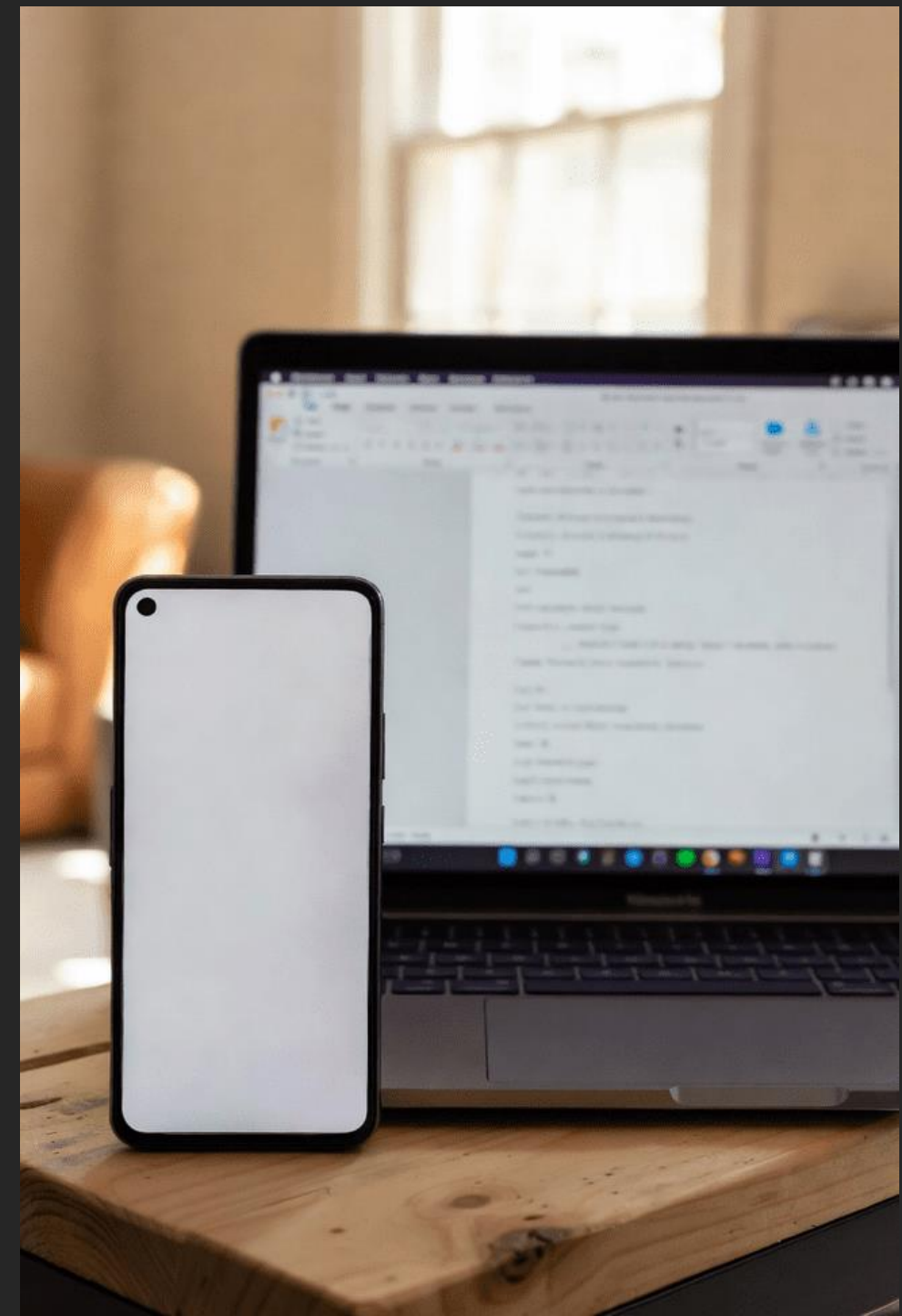
Nagrywanie automatyczne (compliance)

- Automatyczne nagrywanie wszystkich rozmów
- Brak możliwości wyłączenia przez użytkownika
- Scenariusze regulacyjne i audytowe
- Integracja z partnerami compliance Microsoft



Transkrypcja rozmów (speech-to-text)

- Automatyczna konwersja nagrań na tekst.
- Synchronizacja z nagraniem audio.
- Możliwość wyszukiwania i analizy.
- Wsparcie dla języka polskiego.



Zarządzanie numerami i prezentacją CLI

- Prezentacja numeru użytkownika lub firmy.
- Numery działowe i funkcyjne.
- Centralne zarządzanie numeracją.
- Spójny wizerunek kontaktu.



Raportowanie i kontrola IT

- Zarządzanie wszystkimi funkcjami z Teams Admin Center.
- Polityki, uprawnienia i role.
- Raporty użycia i jakości.
- ✓ Bez infrastruktury lokalnej.





Dziękujemy za uwagę!

Masz więcej pytań? Skontaktuj się z nami:

 www.moc.itsa.pl

 19 007

 kontakt@itsa.pl

